

# E-BOOK DO CONSUMIDOR

NPJURIH  
Núcleo de Práticas  
Jurídicas Izabela Hendrix



# **Apresentação:**

O legislador constituinte, no art. 48 das Disposições Finais e Transitórias da Constituição Federal de 1988, tratou da elaboração de um Código do Consumidor, no prazo de cento e vinte dias, após a promulgação constitucional. E é a mesma Carta Republicana que assegura proteção aos consumidores, em seu art. 5º, XXXII, ao enunciar que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. Já em 1990, por meio da Lei 8.078 foi inaugurado no Brasil o sistema de defesa e proteção do consumidor, com o objetivo precípua de regular as relações consumeristas da sociedade brasileira.

O presente e-book é uma obra coletiva, fruto do esforço e trabalho dos discentes, docentes e funcionários do Núcleo de Prática Jurídica (NPJURIH) do curso de Direito do Centro Universitário Metodista Izabela Hendrix. Com base nas nossas experiências diuturnas de atendimento jurídico da população economicamente carente, pretende-se apresentar um lampejo a nortear as relações dos vulneráveis na relação de consumo, o “consumidor”.

Nessa 2ª edição, ampliada e revisada, foram acrescentados três novos assuntos que merecem destaque quando se trata da proteção consumerista, que são “cartão de crédito”, cooperativas e associações de proteção veicular e telefonia fixa, móvel e internet de banda larga”, mantendo o compromisso proeminal de aprendizado discente alinhado ao desenvolvimento social.

**Carine Silva Diniz**

**Coordenadora do Núcleo de Práticas Jurídicas do  
Centro Universitário Metodista Izabela Hendrix**

# ÍNDICE

## INTRODUÇÃO

### CAPÍTULO 1 - CONCEITOS BÁSICOS

- 1.1. Quem pode ser consumidor?
- 1.2. Quem é o fornecedor?
- 1.3. O que é produto?
- 1.4. O que é serviço?
- 1.5. O que é serviço público?
- 1.6. O que é a relação de consumo?

### CAPÍTULO 2 - DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

- 2.1. Quais são os direitos básicos do consumidor?
  - 2.1.1. Proteção da vida, da saúde e segurança
  - 2.1.2. Educação para o consumo
  - 2.1.3. Liberdade de escolha de produtos e serviços
  - 2.1.4. Igualdade nas contratações
  - 2.1.5. Dever de informar
  - 2.1.6. Proteção do consumidor contra oferta e publicidade enganosas ou abusivas
  - 2.1.7. Proteção contratual e as cláusulas abusivas
  - 2.1.8. Direito à prevenção e reparação de danos
  - 2.1.9. Acesso aos órgãos judiciários e administrativos
  - 2.1.10. Facilitação da defesa dos seus direitos
  - 2.1.11. Qualidade dos serviços públicos
  - 2.1.12. Coibição às Práticas Abusivas

### CAPÍTULO 3- PRAZOS: GARANTIAS, DECADÊNCIA E PRESCRIÇÃO

- 3.1. Garantias Legal e Contratual
- 3.2. Garantia estendida:
- 3.3. Prazos decadenciais no Código de Defesa do Consumidor
- 3.4. Prazos prescricionais no Código de Defesa do Consumidor

# ÍNDICE

## CAPÍTULO 4 - AUTOMÓVEIS NOVOS E USADOS

## CAPÍTULO 5 - CARTÃO DE CRÉDITO

- 5.1. Contrato de Adesão
- 5.2. Contratação fora do estabelecimento comercial
- 5.3. Limitação de Valores
- 5.4. Cancelamento do cartão
- 5.5. Parcelamento das Compras
- 5.6 Roubo, furto ou clonagem do cartão

## CAPÍTULO 6 - COOPERATIVAS E ASSOCIAÇÕES DE PROTEÇÃO VEICULAR

- 6.1. O que são?
- 6.2. Legal ou ilegal?
- 6.3. Como funciona?
- 6.4. Quais os riscos?
- 6.5. Vantagem:
- 6.6. Por que as associações proporcionam contratos de proteção veicular ao invés de seguros automotivos?
- 6.7. Fique atento:

## CAPÍTULO 7 - COMÉRCIO ELETRÔNICO

- 7.1. A responsabilidade dos sites de compras coletivas

## CAPÍTULO 8 - PACOTES TURÍSTICOS

## CAPÍTULO 9 - PLANOS DE SAÚDE

- 9.1. Doenças e lesões preexistentes
- 9.2. Reajuste dos planos de saúde
  - 9.2.1. Reajuste anual
  - 9.2.2. Reajuste por mudança de faixa etária
  - 9.2.3. Reajustes por sinistralidade

# ÍNDICE

## CAPÍTULO 10 - SERVIÇOS BANCÁRIOS

## CAPÍTULO 11 - TELEFONIA FIXA, MÓVEL E INTERNET BANDA LARGA

11.1. Bloqueio do serviço quando consumidor contestar a cobrança

11.2. Entrega do contrato

11.3. Corte da internet depois que a franquia acaba

11.4. Descumprimento de oferta

11.5. Serviço fora do ar

11.6. Cobrança após o cancelamento

11.7. Interrupção da ligação do celular

11.8. Não precisa pagar se não usar

11.9. Publicidade em seu celular

11.10. Velocidade mínima ofertada

11.11. Promoções

11.12. Gravações das ligações direcionadas ao SAC

11.13. Cobrança de assinatura

11.14. Reajustes de preços

11.15. Fidelização

11.16. Cobrança de multa de fidelização

11.17. Combos

11.18. Cancelamentos

11.19. Vencimento da conta

11.20. Portabilidade

11.21. Validade de créditos

11.22. SAC

## CAPÍTULO 12 - TRANSPORTE AÉREO E TERRESTRE

# ÍNDICE

## CAPÍTULO 13 – SERVIÇOS PÚBLICOS, AGÊNCIAS REGULADORAS, SAC E O DIREITO DO CONSUMIDOR

### 13.1. Agências reguladoras

13.1.1. ANAC

13.1.2. ANS

13.1.3. ANEEL

13.1.4. ANTT

13.1.5. ANVISA

13.1.6. ANATEL

13.1.7. ANA

### 13.2. Serviço de atendimento ao Consumidor

### 13.3. Sites de referência ao consumidor

13.3.1. Consumidor vencedor

13.3.2. IDEC

13.3.3. Reclame Aqui

13.3.4. Mercado Mineiro

13.3.5. MDC

## 14 - BIBLIOGRAFIA

**Coordenação do curso de Direito do Centro Universitário Metodista**

**Izabela Hendrix: Marcelo Jabour Rios**

**Coordenação Adjunta do curso de Direito do Centro Universitário Metodista**

**Izabela Hendrix: Luciana Calado Pena**

**Coordenação do NPJURIH: Carine Silva Diniz**

**Organização: Carine Silva Diniz**

**Monitoria: Járlei Batista Leão**

**Coordenação Editorial: Carine Silva Diniz**

**Diagramação: Assessoria de Comunicação**

**Ilustração da Capa: Assessoria de Comunicação**

**Revisão: Assessoria de Comunicação**

**Autoria:**

**Carine Silva Diniz (professora autora)**

**Gustavo Henrique Neves Machado (aluno autor)**

**Járlei Batista Leão (aluno autor)**

**Kamila Cruz de Oliveira (aluno autor)**

**Marieta Olivia Rodrigues Siqueira (aluno autor)**

**Maristela Souza de Araújo (aluno autor)**

**Miguel Victor Oliveira Araújo (aluno autor)**

**Paloma Moreira de Souza Oliveira (aluno autor)**



# Introdução

O legislador constituinte, no art. 48 das Disposições Finais e Transitórias da Constituição Federal de 1988, tratou da elaboração de um Código do Consumidor, no prazo de cento e vinte dias, após a promulgação constitucional.

E é a mesma Carta Republicana que assegura proteção aos consumidores, em seu art. 5º, XXXII, ao enunciar que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”.

Já em 1990, por meio da Lei 8.078 foi inaugurado no Brasil o sistema de defesa e proteção do consumidor, com o objetivo precípua de regular as relações consumeristas da sociedade brasileira.

A presente cartilha é fruto do esforço e trabalho dos discentes do Núcleo de Prática Jurídica (NPJURIH) do curso de Direito do Centro Universitário Metodista Izabela Hendrix, com a finalidade de apresentar à comunidade acadêmica e à sociedade um guia, para ajudar os consumidores a evitarem problemas diante das relações de consumo, ou resolvê-los de maneira rápida e eficaz.

Não se pretendeu, neste empreendimento, abarcar as calorosas discussões acadêmicas sobre o assunto, e, tampouco, apresentar os frutíferos embates consumeristas tidos em nossos tribunais.

Ao contrário, o objetivo é simples: com base nas nossas experiências diuturnas, de atendimento jurídico da população economicamente carente, bem como dos alunos (as), funcionários (as) e colaboradores (as) desta instituição, apresentar um lampejo a nortear as relações dos (as) vulneráveis na relação de consumo, o “consumidor”.

**Carine Silva Diniz**  
Coordenadora do NPJURIH



# 1. Conceitos Básicos

## 1.1 Quem pode ser consumidor?

O consumidor pode ser pessoa ou empresa que adquire produto ou serviço como destinatário final, ou seja, adquire para o seu uso próprio.



## 1.2 Quem é o fornecedor?

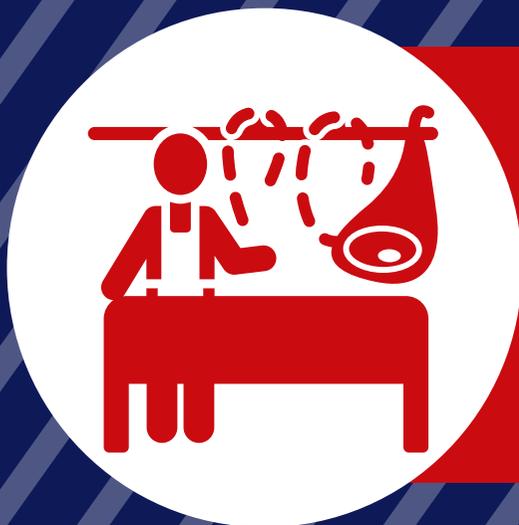
O fornecedor é a pessoa ou empresa que produz, cria, constrói, monta, transforma e realiza a distribuição de produtos ou serviços.

# 1. Conceitos Básicos

## 1.3 O que é produto?

Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel (carro, casa, etc), material ou imaterial (energia elétrica, programa de computador, etc).

Pode ser durável (imóvel, veículo, etc) e não durável (gêneros alimentícios, etc).



## 1.4 O que é serviço?

Serviço é qualquer atividade desenvolvida pelo fornecedor ao consumidor mediante remuneração (bancária, de crédito, consumo de energia elétrica, instalação de armários, etc) e desde que não seja relação trabalhista.

# 1. Conceitos Básicos

## 1.5 O que é serviço público?

Por serviço público entende-se toda atividade prestada pela administração pública ou por seus delegados, para satisfazer necessidades coletivas (transporte ferroviário e rodoviário, serviço de telecomunicação, fornecimento de energia elétrica, entre outros).

Para melhorar a prestação de alguns serviços públicos, o governo delega a prestação de alguns destes serviços ao particular. Esta parceria é chamada de privatização.



## 1.6 O que é a relação de consumo?

É a relação mantida entre o consumidor (de um lado) e o fornecedor (do outro) com a finalidade de promover compra, venda e troca de produtos e serviços.

## 2. Direitos Básicos do Consumidor

### 2.1 Quais são os direitos básicos do consumidor?

**2.1.1- Proteção da vida, da saúde e segurança:** o consumidor tem o direito de saber de quaisquer riscos para a sua vida, saúde e segurança, antes mesmo de adquirir ou utilizar o produto (cigarro, bebidas alcoólicas, etc.).

**2.1.2-Educação para o consumo:** o consumidor tem o direito de receber do fornecedor esclarecimentos específicos acerca da correta forma de utilização e manuseio de serviços e produtos, suas características, qualidades, riscos e preços.

**2.1.3- Liberdade de escolha de produtos e serviços:** o consumidor é livre para escolher o produto e serviço que julgar mais adequado (vedação da venda casada).

**2.1.4- Igualdade nas contratações:** não poderá haver diferenciação entre consumidores pelo fornecedor.

**2.1.5- Dever de informar:** é um dever do fornecedor que é exigido mesmo antes da contratação; desta forma, em todo produto e serviço deve conter informações sobre quantidade, características, peso, composição, qualidade, data de fabricação, prazo de validade, preço, riscos que apresenta, modo de utilização, dentre outros.



### **2.1.6- Proteção do consumidor contra ofertas e publicidades enganosas ou abusivas: você sabia que o Código de Defesa do Consumidor aborda os assuntos daquilo que pode ou não pode conter nas ofertas e publicidades para fornecimento de produtos e serviços?**

Este assunto é de extrema importância, pois a publicidade afeta e direciona a sua decisão final, como consumidor, na aquisição de um produto ou serviço.

#### **Mas, você sabe o que é oferta, publicidade e propaganda?**

A **oferta** é a informação ou publicidade sobre preços e características de produtos ou serviços veiculada por qualquer maneira.

A **publicidade** é a forma de se aproximar o produto ou serviço do consumidor e tem fins de consumo e de circulação de riquezas.

Já a **propaganda** tem finalidades políticas, ideológicas, sociais e não tem fins lucrativos (exemplo: propaganda de governo), o que não interessa ao consumidor.

Toda publicidade deve ser simples para que seja entendida por todos.

O Código de Defesa do Consumidor proíbe publicidade enganosa ou abusiva.

#### **Então, fique atento!**

Publicidade enganosa é aquela que contém informações falsas e também que esconde ou deixa faltar informações importantes sobre um produto ou serviço.

Estas informações podem ser sobre: as características, a quantidade, a origem, o preço, as propriedades, e etc.



Há também a publicidade abusiva. Você poderá identificá-la quando a mensagem gerar alguma discriminação; provocar violência; explorar medo ou superstição; aproveitar-se da falta de experiência da criança; desrespeitar valores ambientais; induzir a um comportamento prejudicial à saúde e à segurança.

É importante saber que TUDO o que for anunciado em um produto deve ser cumprido, exatamente como foi anunciado.

As informações da propaganda fazem parte do contrato.

A publicidade não pode enganar o consumidor. Um exemplo simples é o anúncio de produto vendido a um preço superior ao anunciado, ou que não seja exatamente como é mostrado no comercial. Se isso ocorrer, reclame!

**É importante você saber que:**

É um direito do consumidor ser informado a respeito de produtos ou serviços. E essas informações precisam ser:

- a) corretas – verdadeiras;
- b) claras – fáceis de ser entendidas;
- c) precisas – necessárias, úteis;
- d) ostensivas – de fácil visualização; e
- e) em língua portuguesa.



Fique ligado, pois a obrigatoriedade das informações detalhadas é válida para os produtos nacionais e importados. Sendo elas:

- a) de característica: o que é o serviço ou o produto;
- b) de qualidade: o que faz e para que serve;
- c) de composição: que material contém;
- d) de preço: quanto custa à vista e a prazo;
- e) de formas de pagamento, taxas de juros;
- f) de garantia;
- g) informando data de fabricação e prazo de validade, e
- h) informando do nome do fabricante ou importador e endereço.

**Mas o que pode acontecer se a oferta/publicidade for descumprida?**

O consumidor lesado tem o direito de escolher entre as seguintes alternativas: a obrigação de cumprir exatamente o que foi ofertado; outro produto ou serviço equivalente ao adquirido; ou a rescisão do contrato e a devolução do valor pago, acrescido da devida correção monetária.

Caso o fornecedor não responda à solicitação ou dê um retorno negativo, a reclamação pode ser registrada junto a um órgão de defesa do consumidor, como o Procon.

Se ainda assim nada for resolvido, o caso pode ser levado ao Poder Judiciário por meio do Juizado Especial Cível, que tem o limite do valor da causa de até 40 salários mínimos (em situações que envolvam reclamações de até 20 salários mínimos, não será necessária a contratação de advogado para mover o processo).

O consumidor deve sempre tentar solucionar seu problema junto ao fornecedor, antes de acionar o Poder Judiciário. Há uma plataforma digital criada pelo governo federal, chamada [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) que poderá ser utilizada para formular a reclamação.



**2.1.7- Proteção contratual e as Cláusulas Abusivas:** O Código protege o consumidor nas hipóteses em que as cláusulas contratuais não forem cumpridas.

As cláusulas abusivas são inseridas em contrato pelo fornecedor e estão em desconformidade com o direito do consumidor. Estas cláusulas são nulas.

Exemplos:

- a) cláusula de não indenizar (de não reparar os danos);
- b) cláusulas que subtraíam ao consumidor a opção de reembolso de toda quantia já paga ao fornecedor, no caso de desistência do produto ou serviço;
- c) cláusulas que transfiram responsabilidades com relação ao produto e serviço a terceiros;
- d) cláusulas que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, e cláusulas incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;
- e) cláusulas que deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor a não agir da mesma forma (o consumidor não teria o mesmo direito que o fornecedor);
- f) cláusulas que permitam a variação do preço de maneira unilateral (o valor inicialmente é fixado de forma livre pelo fornecedor; todavia, este não pode aumentá-lo após ter-se efetuado a transação);
- g) cláusulas que autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;
- h) cláusulas que impõe ao consumidor o pagamento das despesas de cobrança em decorrência do inadimplemento, mas não prevendo o mesmo dever ao fornecedor;
- i) cláusulas que autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;
- j) cláusulas que violem as normas ambientais;
- k) cláusulas em desacordo com o Sistema de Proteção ao Consumidor;
- l) cláusulas que estipulem a renúncia ao direito aos melhoramentos ou acréscimos necessários realizados no bem pelo consumidor;



**2.1.8- Direito à prevenção e reparação de danos:** reparação de danos morais e materiais sofridos pelo consumidor em razão da aquisição de produto ou serviço.

**2.1.9- Acesso aos órgãos judiciais e administrativos:** proteção jurídica, administrativa e técnica (PROCONS, Ministério Público, Defensoria Pública, Delegacia de Defesa do Consumidor, Juizados Especiais Cíveis, Organizações Cíveis de Defesa do Consumidor, Associações de Defesa do Consumidor).

**2.1.10- Facilitação da defesa dos seus direitos:** o consumidor conta, inclusive, com o instituto da inversão do ônus da prova (o fornecedor é obrigado provar os fatos alegados pelo consumidor, em determinados casos).

**2.1.11- Qualidade dos serviços públicos:** a adequada e eficaz prestação de serviços públicos em geral.

**2.1.12- Coibição às Práticas Abusivas:** práticas abusivas se traduzem no comportamento do fornecedor contrário aos direitos do consumidor.

As práticas abusivas também são nulas. Alguns exemplos:

a) venda casada: o fornecimento do produto ou serviço é condicionado à aquisição de bem que o acompanha, mesmo que o consumidor não queira adquirir este último;

b) estabelecimento do número máximo de produtos e serviços que poderão ser adquiridos pelo consumidor (só poderá ocorrer se existir justa causa do fornecedor);

c) recusa às demandas dos consumidores mesmo que o fornecedor tenha condições de atendê-las (discriminação);

d) envio de produtos e serviços sem solicitação prévia do consumidor (serão considerados amostra grátis);

e) ausência de orçamento prévio ao fornecimento do produto ou serviço;

f) ausência de prazo para cumprimento da obrigação do fornecedor;

g) cobrança indevida.



### 3. Prazos:

## Garantia, Decadência e Prescrição

#### Garantias Legal e Contratual

O Código de Defesa do Consumidor prevê duas modalidades de garantias, quais sejam a garantia legal e a garantia contratual.

A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

O termo “vedada a exoneração contratual do fornecedor” quer dizer que, não se pode, por convenção entre as partes, afastar a garantia, tendo em vista se tratar de matéria de ordem pública, que não pode ser alterada por acordo entre as partes ou por imposição de uma delas.

Assim, o fornecedor não se exonera da responsabilidade para o consumidor pelo simples fato de ter posto no contrato uma cláusula que assim indique, sendo cláusulas dessa natureza consideradas nulas.

A garantia legal não necessita de termo, tendo em vista que decorre da lei.

Trata-se de modalidade de garantia obrigatória, incondicional e irrenunciável e estende-se a todo e qualquer produto ou serviço colocado no mercado de consumo, incluindo os produtos usados.

Quando se trata da garantia contratual, diferentemente garantia legal, exige-se termo escrito. O fornecedor não é obrigado a ofertar esse tipo de garantia, no entanto, se a ofertar, deve cumpri-la em todos os seus termos.

Vale ressaltar que a modalidade de garantia contratual pode se dar também de forma parcial, desde que clara e previamente especificadas as limitações e restrições do direito de garantia.

A garantia legal é de 30 dias para bens não duráveis ou 90 dias para bens duráveis.

A garantia contratual é complementar a garantia legal, devendo os prazos de cada uma ser somados.



### 3. Prazos:

## Garantia, Decadência e Prescrição

#### **Garantia estendida:**

É comum os fornecedores oferecerem aos consumidores o direito de uma garantia estendida, por um preço adicional aquele pago pelo produto ou serviço adquirido.

Esse modelo de garantia consiste na manutenção do produto ou serviço adquirido após o vencimento da garantia legal (30 ou 90 dias) ou garantia contratual (prazo estipulado pelo fabricante).

#### **Prazos decadenciais no Código de Defesa do Consumidor**

A decadência é em sentido amplo a perda do direito por não o exercer no prazo fixado em lei.

No Código de Defesa do Consumidor, o prazo decadencial afeta o direito de reclamar, ante o fornecedor, quanto ao defeito do produto ou serviço. Há a extinção do direito.

A decadência resulta de prazo extintivo imposto pela lei, por esse motivo não pode ser renunciada pelas partes.

Os prazos decadenciais para que o consumidor reclame dos vícios do produto ou serviço adquirido estão devidamente previstos no art. 26 do Código de Defesa do Consumidor que dispõe que o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca trinta dias (30 dias), tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis e em noventa dias (90 dias), tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

O CDC indica que em se tratando de vícios aparentes (aqueles de fácil constatação), o prazo decadencial se inicia a partir da efetiva entrega do produto ou do término da execução dos serviços. É o que se chama de termo inicial da decadência.



### 3. Prazos:

## Garantia, Decadência e Prescrição

Já se se tratar de vícios ocultos (aqueles de complexa ou difícil percepção) inicia-se o prazo decadencial a partir do momento em que ficar evidenciado o defeito, ou seja, no momento em que os defeitos se tornarem percebíveis.

O limitador do prazo para reclamar do vício oculto é a vida útil do produto, após terminada a vida útil não há que se falar mais garantia.

#### **Prazos prescricionais no Código de Defesa do Consumidor**

Prescrição é a extinção de uma ação judicial possível, em razão da inércia do titular de seu direito por certo lapso temporal.

Aqui, diferentemente do que ocorre na decadência, não se extingue o direito, mas sim a pretensão.

Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço previsto, iniciando-se a sua contagem a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

O prazo prescricional de 5 anos se dá, aqui, nos casos de responsabilidade por danos, ou seja, nos acidentes causados por defeitos do produto ou serviços.



## 4. Automóveis novos e usados

“Muitos consumidores optam por comprar veículos zero quilômetro acreditando que estarão livres de defeitos que são comuns em veículos usados, além de acreditar que a compra de um carro zero garantirá maior segurança. Mas, nem sempre é assim”.

Constatado o defeito no veículo novo, o fornecedor e o lojista (concessionárias autorizadas pelo fabricante) têm 30 dias para repará-lo.

Passados os 30 dias sem que o defeito tenha sido concertado, o consumidor poderá, a seu critério escolher:

- a) a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- b) a devolução imediata do valor pago;
- c) ou por fim o abatimento proporcional ao defeito do valor pago.

Nos casos em que o proprietário fique impossibilitado de utilizar o veículo de forma profissional, como táxi, veículos profissionais ou que sejam vinculados à aplicativos de transporte urbano, impossibilitando suas atividades cotidianas, os fornecedores devem arcar com os “lucros cessantes”, ou seja, os valores que seriam arrecadados pelo consumidor se o veículo estivesse apto para transitar normalmente, além do dano moral que também é devido.

A garantia de 90 dias é determinada pelo Código de Defesa do Consumidor.

Todavia, quase todas as montadoras ou fabricantes de veículos automotores dão para seus clientes garantia muito maior que a de 90 dias. A garantia legal somente começará a fluir depois de terminado o prazo da garantia adicional que está sempre vinculada a necessidade do consumidor fazer revisões periódicas em rede de concessionárias do fabricante, o que é permitido.



O consumidor tem o direito de exigir que o prazo da garantia adicional esteja descrito de forma clara expressa na nota fiscal do veículo, ou em algum termo específico, determinando as condições para que a garantia seja efetivada.

Pode haver prazo de garantias diferenciados para determinadas peças ou componentes do veículo, o que deve estar claramente detalhado na nota fiscal ou no termo onde a garantia foi expressa.

Peças cujo desgaste seja natural não são cobertas pela garantia. É o caso das pastilhas de freio, pneus, paletas de limpadores de para-brisa, velas e amortecedores que têm uma vida útil ligada ao tempo de funcionamento do carro.

Se constatado defeito ou “vício oculto” (de difícil constatação) em qualquer peça, mesmo as que sejam sujeitas ao desgaste natural, o fornecedor deverá fazer sua substituição.

Os fabricantes são obrigados por lei a manter a fabricação de peças, no caso de automóveis, até cinco anos após o modelo ser retirado do mercado e sua fabricação ser descontinuada. Já as concessionárias são obrigadas, no mesmo prazo, terem em estoque ou disponibilizar, em tempo hábil, qualquer peça para veículos cuja produção tenha sido descontinuada.

O *recall* é uma ferramenta muito usada pela indústria automotiva quando constatado algum defeito na construção, no projeto, ou na fabricação de um veículo. Assim, caso o fornecedor constate alguma falha de projeto ou fabricação no produto já disponibilizado no mercado, é obrigação da montadora avisar sobre o problema às autoridades e aos consumidores por anúncios publicitários na imprensa.

O serviço de *recall* deve ser prestado sem custo nenhum para o consumidor e não há prazo mínimo ou máximo para que o serviço seja feito, sendo a fornecedora obrigada a manter as peças necessárias para a sua realização à disposição do mercado por tempo indeterminado.

**“Automóveis semi-novos podem sair mais em conta, mas o consumidor deve tomar cuidado com alguns detalhes antes de fechar negócio”.**



Quando o veículo é comprado de terceiros, o comprador não está assegurado pelo Código de Defesa do Consumidor (visto que o vendedor não é considerado fornecedor), mas pelo Código Civil.

Antes de fechar qualquer negócio, é preciso conferir se o número do chassi, gravado perto do motor, nos vidros e em outros locais, é o mesmo que consta no certificado de propriedade do veículo. Os números e letras do chassi e da plaqueta de identificação devem estar alinhados, com espaços regulares e contornos uniformes.

As letras “RM” no documento do veículo, próximo ao número do chassi, significam que a numeração foi remarçada, ou seja, o veículo teve seu número de chassi adulterado depois de ter sido furtado ou roubado, e foi, posteriormente, recuperado pela polícia e depois regularizado pelo Detran (Departamento de Trânsito de Minas Gerais). Tal informação é importante porque automóveis nessas condições podem perder valor no mercado e correm o risco de ter negada a cobertura das seguradoras.

O comprador deve sempre consultar o Detran para saber se há débitos de multas ou de IPVA pendentes, pois na transferência essas dívidas devem ser pagas pelo novo proprietário. O comprador de veículo também precisa fazer uma consulta para saber se o veículo que pretende adquirir não é roubado, furtado, clonado ou tem alguma restrição de transferência judicial.

Os principais documentos que devem ser conferidos para efetivar a compra são:

- a) comprovante de pagamento do imposto sobre a propriedade de veículos automotores (IPVA) e do seguro obrigatório (DPVAT) – em Minas Gerais existe ainda a taxa de licenciamento de veículo;
- b) certificado de registro e licenciamento de veículos;
- c) certificado de transferência, datado, preenchido e com firma reconhecida (recibo/contrato de venda).

Caso tenham sido realizadas modificações no motor, lataria ou equipamentos do carro, as alterações devem estar devidamente homologadas pelo Detran e constar do documento do veículo.



São obrigatórios no veículo e devem estar em perfeito estado de conservação: macaco; triângulo de sinalização, chave de roda, cinto de segurança e estepe (pneu sobressalente).

Carro usado só tem garantia quando é adquirido de um fornecedor como agências ou concessionárias, ou ainda pessoa física que faz da venda de automóveis o seu negócio, seu meio de vida.

Não existe garantia no caso da compra ocorrer de um particular. Caso exista defeito no momento da compra, mas que só aparece posteriormente ao negócio:

- a) a responsabilidade é do vendedor até 30 dias depois da compra;
- b) o comprador pode devolver o veículo e receber de volta o dinheiro pago;
- c) o comprador poderá pedir um abatimento proporcional ao defeito e permanecer com o veículo;
- d) poderá, o comprador mandar que o vendedor conserte o veículo, ou consertá-lo e exigir que o vendedor pague pelo serviço e
- e) caso fique comprovado que o vendedor sabia do defeito e ao vender não informou o comprador, este poderá exigir indenização por perdas e danos de quem vendeu.

É sempre recomendável, a fim de evitar transtornos posteriores ao comprar um veículo usado, que o comprador seja assessorado por um mecânico de confiança.

#### **E MAIS:**

Confira o histórico das revisões. Dirija o veículo, teste freios, estabilidade na pista, marchas, embreagem e a ocorrência de ruídos. Observe com atenção tanto a parte mecânica como a lataria do automóvel.

Outra dica muito importante antes de realizar a compra é consultar o cadastro de reclamações do Procon, em busca de reclamações anteriores em nome do fornecedor, bem como o comportamento da empresa na resolução dos casos semelhantes.



O veículo comprado em agências, lojas e demais fornecedores têm garantia assegurada no Código de Defesa do Consumidor de 90 dias, a contar do dia da compra, independentemente de ser expressa em contrato.

Vale observar que a garantia é contada a partir da compra e não da transferência do veículo. Portanto, é imprescindível que o comprador exija no ato da compra a nota fiscal, ou no mínimo um recibo para assegurar a efetivação da garantia.

O consumidor não deve aceitar o argumento do comerciante de que a garantia só está prevista para carros novos ou de que a garantia é só de câmbio e de motor. A garantia do veículo é total. Os problemas de fácil constatação poderão ser reclamados quando surgirem, obedecendo ao prazo legal de 90 dias.

Caso fique comprovado que o defeito já existia antes da venda, mas apareceu apenas depois, o fornecedor é responsável por repará-lo. Neste caso, o comprador pode devolver o veículo e receber de volta o dinheiro pago; poderá ainda pedir um abatimento proporcional ao defeito; ou poderá o comprador requerer que o fornecedor conserte o veículo, ou consertá-lo e exigir o pagamento pelo serviço.

Sendo comprovado que o fornecedor já sabia da existência do defeito ao fazer a venda, e mesmo assim não informou ao comprador, este poderá exigir indenização por perdas e danos do fornecedor. Alguns estabelecimentos que comercializam veículos usados emitem uma nota fiscal ou recibo com a expressão “venda no estado em que se encontra” ou outras palavras semelhantes. Isto significa que o veículo não se encontra em perfeitas condições.

Em havendo interesse por esse tipo de compra, solicite ao fornecedor que especifique detalhadamente na nota fiscal ou recibo todos os problemas apresentados pelo automóvel. Garante-se, assim, que o fornecedor seja responsabilizado por outros danos diferentes daqueles especificados.

A garantia de 90 dias pode ser estendida a critério do fornecedor.

O prazo de garantia é reiniciado se for comprovado um “vício oculto”, defeito que pode aparecer quando a garantia já terminou, mas que já existia quando a compra foi efetivada.



## 5. Cartão de Crédito

Cartão de crédito é uma forma de pagamento para a aquisição pelo consumidor de bens e serviços, de forma a vista ou parcelada, nos estabelecimentos das redes credenciadas. Existe um limite de valor que poderá ser utilizado pelo consumidor que é estabelecido pelo emissor do cartão (bancos, instituições financeiras).

As instituições financeiras oferecem dois tipos de cartões:

- ▶ cartão básico: exclusivo para o pagamento de compras, serviços ou contas;
- ▶ cartão diferenciado: além de ser destinado ao pagamento de compras, contas e serviços, está vinculado ao programa de benefícios e recompensas.

### **CONTRATO DE ADESÃO:**

- O contrato de cartão de crédito entre a administradora do cartão e o consumidor é um contrato de adesão, no qual, todas as cláusulas são pré-estabelecidas pela empresa.
- O autor Flávio Tartuce descreve o contrato de adesão como “aquele em que uma parte, o estipulante, impõe o conteúdo negocial, restando à outra parte, o aderente, duas opções: aceitar ou não o conteúdo desse negócio.” (TARTUCE, 2014, p. 29)

### **CONTRATAÇÃO FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL**

Conforme o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, se a contratação do cartão de crédito pelo consumidor ocorrer fora do estabelecimento comercial, o consumidor tem o prazo de até 7 dias, contados da adesão ou recebimento do cartão, para desistir do contrato.

Exemplo disso é compra realizada com cartão pela internet.

### **TRATA-SE DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO.**



## **LIMITAÇÃO DE VALORES:**

É considerada abusiva a prática do estabelecimento que fixa um valor mínimo para compras no cartão.

Porém, o estabelecimento não é obrigado a aceitar o pagamento com o cartão, desde que essa informação esteja visível no local.

## **CANCELAMENTO DO CARTÃO**

Caso o consumidor deseje cancelar o cartão, é necessário que solicite a administração, sendo função desta, tomar todas as medidas cabíveis para que não haja emissão de fatura com cobrança de anuidade e outros serviços atrelados ao contrato.

Se houver compras parceladas, não poderá cancelar até que pague a última parcela.

O comprovante do cancelamento deve ser enviado pela administradora, seja via correio ou eletrônico.

## **PARCELAMENTO DAS COMPRAS**

Caso deseje parcelar suas compras, o consumidor deve inicialmente se informar sobre o tipo de parcelamento a ser realizado, se existe ou não cobrança de juros.

No caso de cobrança de juros, o consumidor deve observar qual o valor da taxa a ser cobrada, quanto será o valor de cada parcela, e qual será o valor total cobrado pelo parcelamento da compra.

## **ROUBO, FURTO OU CLONAGEM DO CARTÃO**

Na hipótese de roubo, furto ou clonagem do cartão, o consumidor deve comunicar imediatamente a operadora do serviço, além de fazer o boletim de ocorrência.

As compras feitas nesta situação devem ser canceladas pela administradora.

A administradora do cartão é responsável pelo prejuízo causado ao consumidor, em caso de débitos adquiridos após a perda, roubo ou clonagem do cartão.

O risco é da administradora, portanto, não é necessário que o consumidor pague pelo seguro para ser ressarcido.



## 6. Cooperativas e Associações de Proteção Veicular

### O QUE SÃO?

As cooperativas e associações de proteção veicular são grupos de pessoas que se reúnem com a finalidade de dividir as despesas de cada sinistro ou cobertura prevista no contrato. Portanto, não visam o lucro.

Pode ser entendido como SINISTRO todo tipo de ocorrência prevista no contrato de seguro, de natureza súbita, involuntária e imprevista, ou seja, o resultado da análise pós-acidente. No caso de automóveis são entendidos como sinistro acidentes com destruição total ou parcial do veículo; furto; roubo.

### LEGAL OU ILEGAL?

O ato de associar-se entre pessoas para proteção de interesses mútuos, sem fins lucrativos, é permitido e regulamentado pela Constituição Federal e pelo Código Civil.

Definida como “uma forma de legalizar a união de pessoas físicas ou jurídicas em torno de seus interesses” pelo SEBRAE, as associações encontram amparo inclusive, no artigo 5º da Constituição, inciso XVII, estabelece que “é plena a liberdade de associação para fins lícitos, vedada a de caráter paramilitar”. O artigo, em seu inciso XVIII, ainda define que a essa associação “independe de autorização” e veda a interferência estatal em seu funcionamento.

Portanto, cumprindo as exigências legais, uma associação de proteção veicular está de acordo com a lei.

### COMO FUNCIONA?

O cooperado ou associado de cooperativa ou associação de proteção veicular paga uma taxa de adesão e a mensalidade para custear a operação (atendimento ao cliente, sinistros, contratação de oficinas e etc) e, quando houver uma das causas de cobertura, o valor desse sinistro será dividido entre os associados.

Por existir essa divisão é que o valor das mensalidades pode variar, pois, na prática, as associações são enormes grupos de rateio com a finalidade de arcar com os custos de acidentes automobilísticos. Assim, quanto maior for o número de sinistros maior será o valor da mensalidade.



## QUAIS OS RISCOS?

Nessa modalidade de proteção veicular, o risco para o consumidor é a incerteza quanto ao valor das mensalidades e a qualidade do serviço, que a pesar de ser bom na maioria das vezes, pode acabar gerando certa dor de cabeça.

Por não existir nenhum órgão público que fiscalize a atividade das associações e das cooperativas, não é possível submetê-las a avaliações mais rígidas de qualidade nos serviços prestados, pois não estão obrigadas a seguir nenhuma norma específica. Tal inexistência de fiscalização proporciona grande falta de padronização na forma com a qual cada cooperativa e associação, atua no mercado e no atendimento aos associados e cooperados.

## VANTAGEM:

Esse tipo de proteção veicular, geralmente, é mais barata (até 70%) em relação às seguradoras comuns e, por essa razão, normalmente, têm apólices de seguros mais caras, por exemplo, menores de 25 anos.

**Por que as associações proporcionam contratos de proteção veicular ao invés de seguros automotivos?**

A resposta é bastante simples:

O Código Civil define em seu artigo 757 que “Pelo contrato de seguro, o segurador se obriga, mediante o pagamento do prêmio, a garantir interesse legítimo do segurado, relativo à pessoa ou a coisa, contra riscos predeterminados.”. Até aqui não há motivos para desqualificar as associações da qualidade de seguradoras. Ocorre que o parágrafo único deste dispositivo faz menção a autorização específica de entidade legalmente autorizada, no caso dos seguros automotivos a SUSEP (Superintendência de Seguros Privados).

Dessa maneira, tem-se que as associações e cooperativas de crédito são constituídas sem supervisão direta ou influência estatal.



## **FIQUE ATENTO:**

- As cooperativas e as associações são uma alternativa financeiramente mais vantajosas ao consumidor. Isto é um grande atrativo e sem dúvida existem excelentes instituições que proporcionam este serviço.
- Porém, antes de contratar o serviço, o consumidor deve ser cauteloso e realizar uma boa pesquisa: saber a reputação da associação a qual se pretende estar vinculado é um bom começo, e analisar com cuidado sua forma de funcionamento podem evitar aborrecimentos futuros ao consumidor;
- É sempre bom atentar para o fato de que não existe um órgão ou uma instituição governamental que fiscalizar o funcionamento destas cooperativas e associações, como ocorre no caso dos seguros veiculares.



## 7. Comércio Eletrônico

O comércio eletrônico (aquisição de produtos pela internet) vem ganhando cada vez mais espaço na vida das pessoas. Todavia, o consumidor deve estar atento aos seus direitos nesse novo tipo de transação comercial. Nesta modalidade, as transações realizadas entre o consumidor e o fornecedor ocorrem no meio eletrônico, por intermédio de aparelhos como computador, notebook e ou smathphone.

Não há mais a necessidade de o consumidor se deslocar até uma loja física para adquirir determinado produto, podendo-o fazer de onde estiver, bastando apenas que detenha um aparelho eletrônico com esta função.

O fornecedor, ao disponibilizar um produto ou serviço para comercialização por meio eletrônico, está obrigado a prestar informações claras tanto sobre o que está ofertando quanto sobre si mesmo.

Sobre informações a respeito do fornecedor, o website dele deve conter em destaque e de fácil localização o cadastro nacional de pessoa jurídica (CNPJ) ou cadastro nacional de pessoa física (CPF), endereços físico e eletrônico, bem como as demais informações para localização e contatos.

Por sua vez, em relação ao produto ou serviço ofertado, deverá constar: (a) suas características essenciais, estando incluídos os riscos que podem causar à saúde ou segurança do consumidor; (b) especificação do preço, bem como todas as outras despesas incidentes, no ato da compra da mercadoria; (c) todas as informações acerca da oferta, assim como qualquer restrição de sua fruição.

Quando, por qualquer motivo, o consumidor se arrepender da compra, terá o direito de devolver o produto ou serviço adquirido no prazo de 7 dias, contados da data do seu recebimento. Devendo, pois, o fornecedor informar de forma clara e ostensiva os mecanismos para a devolução.

Destaca-se que, efetuada a desistência da transação, todo o valor que eventualmente já tiver sido pago ao fornecedor deve ser devolvido atualizado ao consumidor.

Buscando obter melhores preços, os consumidores têm cada vez mais optado pelos sites de compras coletivas, que condicionam melhores preços e condições de pagamento, à aquisição por um número mínimo de pessoas dos produtos ou serviços ofertados.



Além de todas as informações que deverão ser prestadas ao consumidor pelo fornecedor já mencionadas, nestes sites é obrigatório que conste: (a) a quantidade mínima de consumidores para a efetivação do contrato; (b) prazo de utilização da oferta; e (c) identificação do responsável pelo site, bem como do fornecedor do produto ou serviço.

O consumidor tem o direito de ter acesso a todas as disposições do contrato, antes mesmo da efetivação do vínculo. Com esta prescrição, visa-se assegurar ao consumidor, além do direito ao conhecimento do contrato, as regras de pagamentos e às formas mais seguras para sua efetivação.

### **A RESPONSABILIDADE DOS SITES DE COMPRAS COLETIVAS:**

Os produtos e serviços oferecidos pelos sites de compras coletivas são os mais variados possíveis: vestuário, acessórios, estética, viagens, eletrônicos, tratamentos médicos de menor complexidade, curso de línguas.

O motivo do sucesso mundial deste segmento decorre do benefício que causa aos dois lados da relação: possibilita que as empresas vendam suas mercadorias em maior volume, por conta do baixo custo de manutenção que requer o site, como também que os consumidores, por sua vez, se beneficiem de descontos generosos, que em média ultrapassam a casa dos 50%.

Mas o que todos querem saber é se estes sites respondem junto com os fornecedores por vícios e fatos de produtos e serviços que intermediam, ou seja, a responsabilidade dos sites de compras coletivas.

Embora se autointitulem como meros "intermediadores" entre o fornecedor e o consumidor, acreditando com isso estarem isentos de qualquer responsabilidade, não nos restam dúvidas de que os estes sites se enquadram no conceito de fornecedor do artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Os sites de compras coletivas são remunerados em um determinado percentual sobre cada venda realizada.

Este é mais um fator que os insere na categoria de "fornecedor" e enseja as responsabilidades, obrigações e deveres descritos no Código de Defesa do Consumidor, uma vez que eles, juntamente com o fornecedor do produto colocado à venda, recebem valores, o que confirma a legitimidade para serem réus em ação movida pelo consumidor que se sentir lesado ou o for efetivamente.



## 8. Pacotes Turísticos

*Como fazer para adquirir um pacote turístico?*

O turista se enquadra como consumidor e as operadoras e turismo são as fornecedoras de serviço.

O CADASTUR é um sistema *on-line*, criado pelo Ministério do Turismo, que possibilita ao consumidor consultar se uma determinada agência está apta a prestar serviços turísticos.

Por isso, antes de contratar qualquer fornecedor, é aconselhável que o consumidor faça uma pesquisa no site do Ministério do Turismo: <http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/SobreCadastur.mtur> e verifique se a empresa prestadora do serviço possui bons antecedentes.

Um dos problemas mais comuns nos serviços de pacotes de turismo são as divergências entre os serviços prestados e os serviços contratados. Por isso, antes do consumidor assinar um contrato é necessário verificar se este está bem detalhado. Importante, ainda, que escolha uma boa agência, a verificação de registro no CADASTUR e se a empresa possui referência no mercado.

Para que não haja nenhum tipo de surpresa, seguem algumas dicas:

- a) a agência de turismo deve prestar todas as informações referentes às condições gerais e específicas do contrato;
- b) verificar como utilizar os serviços contratados;
- c) verificar se durante a viagem serão oferecidas opções de passeios, bem como de serviços pagos como extras;
- d) guardar o recibo de pagamento, contratos e folhetos promocionais;
- e) solicitar à agência, com antecedência, a nota de débito ou recibo da fatura, passagem com assento marcado, roteiro e programação da viagem.



Quando a desistência ocorrer faltando menos de um mês para viagem, a empresa deve devolver o dinheiro. Porém, é de praxe que cobre uma taxa administrativa. É possível questionar o valor superior a 20%. A multa cobrada deve estar prevista em contrato, além de ter sido informada previamente ao consumidor.

Caso o pacote seja feito fora do estabelecimento comercial (via internet), este poderá ser desfeito em até sete dias.

Sendo a desistência em razão do não cumprimento de obrigação contratual ou legal por parte do prestador de serviço, não será aplicada multa, e a restituição dos valores deverá ser total.

A venda casada de seguro com pacotes de viagem é proibida pelo Código de Defesa do Consumidor. Porém, o consumidor pode informar-se sobre a possibilidade de contratar este seguro, bem como ter ciência sobre as coberturas previstas. O que não pode ocorrer é a venda forçada de um serviço.

O ato de estipular quantidade mínima de diária caracteriza prática de venda casada. É legítimo ao fornecedor vender pacotes no feriado, porém deve ser facultado ao consumidor a opção de contratar apenas as diárias desejadas. Por isso, toda empresa deve dispor de uma tabela com preço dos seus produtos e serviços. Além disso, o valor da diária deve ser previamente informada ao consumidor.

O contrato pode ser rescindido pelo consumidor, porém trará consequências ao fornecedor. Desta maneira, este não pode reter todo valor pago pelo consumidor. A retenção média deve ser de 10% a 20%, dependendo da antecedência da rescisão.

Se o consumidor combinou um hotel padrão e a agência de viagens fechou um hotel inferior, esta deverá reembolsar o consumidor da diferença ou oferecer a opção de rescisão do contrato, ou pagar pela diferença entre o pacote contratado e uma acomodação em hotel de padrão superior.



Caso os passeios combinados não sejam ofertados, é permitido ao consumidor pedir a devolução proporcional pago pelos serviços, bem como uma indenização pela perda de oportunidade que teve de visitar o lugar.

É aconselhável que o consumidor tire fotos; filme; anote nome, endereço, RG e CPF das testemunhas dos fatos para que sirvam, posteriormente, como provas da quebra do contrato.

Ao guia de viagem é imposto o dever de não colocar os turistas em situação de risco, podendo responder pelos eventuais prejuízos que lhe ocorram.

Se um bem é deixado dentro do ônibus, na ausência dos turistas, a responsabilidade é da empresa de ônibus.

No caso de hotéis, o fato de existir cofre não exime a responsabilidade da empresa.



## 9. Planos de Saúde

Considerando a recorrente morosidade do Sistema Único de Saúde, muitos consumidores recorrem à contratação de plano de saúde privado, e é aí que surgem muitas dúvidas.

A cobertura mínima que os planos de saúde são obrigados a oferecer é definida pela ANS (Agência Nacional de Saúde), em um rol definido como Procedimentos e Eventos em Saúde, conforme cada tipo de plano de saúde (ambulatorial, hospitalar com ou sem obstetrícia, referência ou odontológico). Essa lista é válida para os planos contratados a partir de dois de janeiro de 1999, são os chamados planos novos.

É válida também para os planos contratados antes dessa data, mas somente para aqueles que foram adaptados à Lei dos Planos de Saúde (Lei 9.656/1998). Antes de verificar se existe a cobertura de determinado procedimento no plano, é preciso checar qual o tipo do plano de saúde.

O beneficiário terá direito ao atendimento, conforme segmentação do plano, dentro dos seguintes prazos máximos:

- a) consulta básica (pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia): sete dias;
- b) consulta nas demais especialidades: 14 (quatorze) dias;
- c) consulta/sessão com nutricionista, psicólogo: 10 (dez) dias;
- d) procedimentos de alta complexidade (PAC): 21 (vinte um) dias;
- e) consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista: sete dias;
- f) serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial: três dias;
- g) urgência e emergência: imediato;
- h) consulta de retorno: a critério do profissional responsável.



## O que fazer caso não consiga ser atendido dentro dos prazos máximos estabelecidos como carência?

Após entrar em contato com médicos e estabelecimentos de saúde credenciados e não conseguir marcar o procedimento, dentro do prazo máximo previsto em lei, o consumidor deverá entrar em contato com a operadora do seu plano de saúde, para obter uma alternativa para o atendimento solicitado, e deverá solicitar o número de protocolo deste contato.

Caso a operadora do plano de saúde não garanta o atendimento no prazo estabelecido em lei, contado da data do contato com a operadora, o consumidor deverá fazer a denúncia à ANS, por meio de um dos canais de relacionamento. É importante ter em mãos o número e a data do protocolo do contato com a operadora.

A carência é o tempo que o beneficiário deverá esperar para ser atendido pelo plano de saúde em um determinado procedimento.

Para saber a partir de quando você poderá utilizar o plano, após a contratação, é importante verificar os prazos de carência e este tipo de informação estar presente no contrato.

Pela legislação de planos de saúde, para planos individuais ou familiares novos ou adaptados, contratados a partir de dois de janeiro de 1999 ou adaptados à lei, a empresa que vende o plano de saúde pode exigir:

- a) casos de urgência (acidentes pessoais ou complicações no processo gestacional) e emergência (risco imediato à vida ou lesões irreparáveis): 24 horas;
- b) partos a termo, excluídos os partos prematuros e decorrentes de complicações no processo gestacional: 300 dias;
- c) doenças e lesões preexistentes (quando contratou o plano de saúde, a pessoa já sabia possuir): 24 meses;
- d) demais situações: 180 dias.



A Agência Nacional de Saúde define, anualmente, o índice autorizado para reajuste dos planos médico-hospitalares, com ou sem cobertura odontológica, contratados posteriormente à Lei nº 9656/98.

Todavia, mesmo após essa definição, as operadoras só podem aplicar esse reajuste com a avaliação e autorização expressa da Agência.

Desde maio de 2005, a Agência Nacional de Saúde não autoriza reajustes por variação de custo para os planos exclusivamente odontológicos, devendo ser aplicado o índice de preços previsto em contrato ou firmado por meio de termo aditivo.

As faixas etárias para correção variam conforme a data de contratação do plano, sendo que os percentuais de variação têm que estar expressos no contrato.

#### **7.1- Doenças e Lesões Preexistentes:**

No ato da contratação a operadora tem o direito de exigir o preenchimento de uma declaração, para saber se o consumidor é ou não portador de doenças e lesões preexistentes. Esta declaração é um formulário que é elaborado pela seguradora, para ter o registro de informações sobre as doenças que o consumidor declara ter conhecimento na hora da contratação.

É importante que o consumidor não omita nenhum tipo de doença preexistente na hora do preenchimento, pois isso é considerado como fraude.

A cobertura parcial temporária é um período de até 24 meses em que o consumidor não terá cobertura para tais doenças e lesões preexistentes que foram declaradas pelo portador. Neste período, é permitido a exclusão da cobertura em leitos de alta tecnologia e eventos cirúrgicos. Após esse período, a cobertura será integral (de acordo com os termos na legislação e no contrato entre consumidor e seguradora).



O agravo é o acréscimo ao valor da prestação paga, para cobertura das doenças preexistentes alegadas, observado o cumprimento dos prazos de carências contratados e legalmente admitidos. Através do agravo, o consumidor fica isento da cobertura parcial temporária, passando a integrar acréscimo no valor da mensalidade. Deverão, contudo, ser observadas as demais carências previstas para o contrato.

Não havendo o agravo e decorridos 24 meses da contratação, fica proibida a exclusão de cobertura sob alegação de preexistência.

Atualmente, tem predominado nos tribunais o entendimento de que cabe aos planos de saúde exigirem, se for o caso, a realização de perícia médica após a entrevista qualificada que precede a contratação. Se não o fizerem, não podem, posteriormente, alegar a negativa de cobertura por tratar-se de doença preexistente.

## **7.2- Reajuste dos Planos de Saúde:**

Os reajustes hoje aplicados são três: reajuste anual, reajuste por mudança de faixa etária e reajuste por sinistralidade.

### **7.2.1- Reajuste Anual:**

O aumento de mensalidades dos planos de saúde é permitido, mas deve atender à determinadas regras.

A primeira delas é que o critério de reajuste esteja claramente previsto no contrato e tenha periodicidade igual ou superior a 12 meses:

- a) contratos individuais/familiares novos: o reajuste anual deve ser previamente aprovado pela ANS, assim como deve estar claramente previsto no contrato;
- b) contratos individuais antigos: o critério de reajuste anual deve ser o que está previsto no contrato, desde que seja claro e específico. Caso não seja, deve ser aplicado o mesmo índice de reajuste anual autorizado pela ANS para os contratos novos;
- c) contratos coletivos (indiferentemente de serem antigos ou novos): os reajustes desses contratos não são controlados pela ANS, são livres e variam de contrato para contrato.



### **7.2.2- Reajuste por Mudança de Faixa Etária:**

O reajuste por mudança de faixa etária ocorre de acordo com a variação da idade do usuário de plano de saúde.

Nos planos antigos (anteriores à Lei de Planos de Saúde), o aumento por mudança de idade é proibido se não estiver escrito claramente no contrato as faixas etárias e os percentuais de aumento de cada faixa.

Para os planos assinados entre 1998 e dezembro de 2003, antes de entrar em vigor o Estatuto do Idoso, a regra criada pela ANS previa sete faixas etárias e o aumento total de até 500% entre elas.

Com a criação do Estatuto do Idoso (2004), proibiu-se o aumento de mensalidade acima dos 60 anos. Dessa maneira, nos contratos assinados a partir de então, foram padronizadas dez faixas etárias.

### **7.2.3- Reajustes por Sinistralidade:**

Reajuste por sinistralidade é o aumento imposto pela empresa sob a alegação de que o número de procedimentos e atendimentos (ou "sinistros") cobertos foi maior do que o previsto em determinado período.

Esse tipo de reajuste, uma criação do mercado de planos de saúde, é ilegal, porque significa uma variação de preço unilateral, que não estava prevista no contrato.



## 10. Serviços Bancários

Os consumidores apresentam muitas dúvidas quando o assunto é contratos e serviços bancários.

Os bancos são as instituições responsáveis por exercer as atividades financeiras do cidadão e de empresas como saques, depósitos, pagamentos, transferências, empréstimos e financiamentos.

O Banco Central é a instituição encarregada de fiscalizar, estabelecer normas e fazer com que essas entidades prestem serviços adequados e satisfatórios.

Os clientes de bancos estão amparados por diversas normas e leis:

- a) todo cliente tem direito a conta-corrente gratuita em qualquer banco, com os chamados serviços básicos ou essenciais;
- b) os extratos enviados aos clientes devem informar, claramente, os serviços prestados e as respectivas tarifas;
- c) os bancos devem enviar para os clientes, até 28 de fevereiro de cada ano, extrato consolidado discriminando, mês a mês, com as tarifas cobradas no ano anterior em conta-corrente de depósitos à vista e/ou em conta de depósitos de poupança;
- d) as instituições financeiras que possuem clientes devem ter uma ouvidoria, responsável por receber, registrar e analisar as reclamações e sugestões dos clientes. O prazo para a solução e resposta não pode ultrapassar 15 dias;
- e) o Banco Central recebe denúncias de consumidores pela internet ou pelo telefone 0800-979-2345, das 8h às 20h, em dias úteis. Para pessoas com deficiência auditiva e na fala, o número de atendimento é 0800-642-2345.
- f) o Banco Central divulga ainda, mensalmente, um *ranking online* que exhibe as instituições que mais receberam reclamações.



Qualquer consumidor pode abrir uma conta só com serviços essenciais, sem precisar aderir a um pacote de serviços tarifado oferecido pelo banco.

O cliente que já tem uma conta aberta pode migrar para essa modalidade a qualquer momento. Para isso, basta ir até a agência bancária onde deseja abrir a conta (ou onde já tem uma conta aberta) e realizar esta solicitação. A instituição financeira não pode dificultar ou negar o pedido.

Caso isso ocorra, é preciso realizar reclamação ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e à ouvidoria do banco, bem como denúncia ao Banco Central. Também é possível registrar reclamação pela plataforma consumidor.gov.br, do Ministério da Justiça, ou no Procon.

Todos os bancos devem oferecer um conjunto de serviços gratuitos ao consumidor, com operações básicas para a movimentação da conta. São tidos como serviços essenciais:

- a) fornecimento de cartão com função débito e segunda via, exceto em casos decorrentes de perda, furto, roubo, danificação e outros;
- b) fornecimento de dez folhas de cheques por mês (desde que o correntista atenda aos requisitos exigidos pelo banco para a utilização de cheques);
- c) realização de até quatro saques por mês, em guichês de caixa, inclusive por meio de cheque, ou em terminal de autoatendimento;
- d) fornecimento de até dois extratos por mês, com a movimentação do mês, em terminal de autoatendimento;
- e) consultas via internet sem limite;
- f) duas transferências entre contas da mesma instituição por mês;
- g) compensação de cheques;
- h) fornecimento de extrato consolidado, detalhando, mês a mês, das tarifas cobradas no ano anterior (o documento deve ser enviado até 28 de fevereiro de cada ano).



# 11. Transporte Aéreo e Terrestre

Nos últimos tempos, é cada vez mais comum que os passageiros façam a opção pelo transporte aéreo. Quais são os direitos destes consumidores?

Contrato de transporte é um contrato no qual uma das partes se obriga a transportar a pessoa ou coisa de um lugar para outro, mediante pagamento.

Viajar de avião se enquadra em uma relação de consumo, portanto a empresa aérea possui a responsabilidade de reparar os danos causados em caso de morte ou lesão corporal de um passageiro, caso o acidente tenha ocorrido a bordo da aeronave ou em operações de embarque e desembarque.

A indenização poderá ser material, quando a empresa tiver que arcar com os custos do tratamento, ou moral quando se tratar de compensação pelo abalo psíquico sofrido pelo consumidor.

O transporte aéreo é classificado em internacional e doméstico. O transporte aéreo internacional é aquele que liga dois ou mais países e o transporte aéreo doméstico é aquele realizado em um mesmo país. Essa classificação é importante, pois, define qual legislação deverá ser adotada em havendo litígio.

Com o intuito de uniformizar regras no âmbito internacional, em 1929 foi criado através da Convenção de Varsóvia um regime concernente à legislação aeronáutica que estipulava um regime de responsabilidade limitada. Ao longo dos anos, a convenção sofreu mudanças, resultando na Convenção Montreal de 1999.

O Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Varsóvia, da qual o Brasil é signatário, convivem harmoniosamente. O conflito se configura nas relações jurídicas cuja temática verse sobre a responsabilidade civil do transportador. Existia uma discussão sobre qual legislação deveria prevalecer nas relações jurídicas de transporte aéreo internacional.

Preterição de embarque ocorre quando este não é realizado por motivo de segurança operacional, troca de aeronave, *overbooking* (sobrevenda de passagens), dentre outros.



No dia 25 de maio de 2017, ao julgar dois processos com repercussão geral, o plenário do STF decidiu que nos processos envolvendo extravio de bagagem e atraso em voos internacionais não se aplica o Código de Defesa do Consumidor.

Foram analisados dois recursos. Um se tratava de indenização por extravio de bagagem, o segundo versava sobre o atraso de voo, ambos sobre voo internacional. O entendimento do STF é que neste tipo de relação deve prevalecer o disposto no artigo 178 da CF/88. No citado artigo, a Constituição estabelece que nos voos com rota estrangeira, deve ser observado o que dispõem os acordos internacionais assinados pelo Brasil, no caso as Convenções de Varsóvia e Montreal.

Assim, nos processos que versarem sobre extravio de bagagem ou atraso de voo aéreo internacional, o passageiro que se sentir lesado, somente poderá solicitar indenização por danos morais no prazo prescricional de dois anos. A presente decisão só abrange voos internacionais. Em relação aos voos domésticos prevalece o Código de Defesa do Consumidor.

Em caso de atraso, cancelamento do voo ou preterição de embarque do passageiro, a empresa aérea deverá lhe oferecer assistência material (envolve alimentação, acomodação e comunicação), opções de reacomodação em voo próprio ou de outra companhia que ofereça serviço equivalente, ou reembolso, de acordo com o que for melhor para o passageiro.

A assistência deve ser oferecida gratuitamente pela empresa, de forma gradativa de acordo com o tempo de espera, que é contado a partir do momento em que ocorre o atraso, cancelamento ou preterição do embarque.

Caso o atraso for superior a uma hora, a empresa deverá oferecer gratuitamente ao consumidor o serviço de comunicação (telefonia, internet, etc.). Já se o atraso for superior a duas horas, a empresa deverá oferecer a alimentação ao passageiro. Nas situações em que o atraso seja superior a quatro horas, a empresa deve fornecer ao passageiro acomodação ou hospedagem, bem como transporte do aeroporto ao local da hospedagem. Se o consumidor estiver no local do seu domicílio, a empresa terá que oferecer transporte até a residência e desta até o aeroporto, além de oferecer opções de reacomodação ou reembolso.



O passageiro pode solicitar o reembolso quando o atraso do voo for superior a quatro horas, no caso de cancelamento ou interrupção do voo, se houver preterição do passageiro ou desistência por parte do passageiro.

Para cancelar sua viagem, o consumidor deve verificar o que está disposto no contrato, pois a desistência pode gerar custo adicional no caso de remarcação, ou retenção de parte da porcentagem do valor pago em caso de reembolso.

Em hipótese de desistência, a empresa possui o prazo máximo de até sete dias para fazer o reembolso, contados a partir da data da solicitação. Não é permitido o reembolso a terceiro, somente à pessoa que comprou o bilhete pode solicitar o reembolso.

O passageiro poderá desistir da compra da passagem até 24 horas depois do recebimento do comprovante da passagem, sem ônus, desde que a compra ocorra com antecedência superior a 7 dias em relação a data do embarque.

No que diz respeito à empresa, é proibido cobrar multa superior ao valor da passagem; a tarifa de embarque e demais taxas aeroportuárias ou internacionais deverão ser integralmente reembolsadas; a empresa deve oferecer passagens com regras flexíveis, garantido até 95% de reembolso.

As alterações deverão ser informadas aos passageiros. Caso a alteração ocorra em menos de 72 horas do horário do voo – 30 minutos em caso de voo doméstico; e 60 minutos em caso de voo internacional – em relação ao horário inicialmente contratado, não concordando o consumidor, a empresa deverá oferecer acomodação ou reembolso integral.

Se a empresa alterar o programa e não avisar a tempo de evitar que o passageiro chegue ao aeroporto, deverá providenciar assistência material e recomodar o passageiro na primeira oportunidade em voo próprio ou em voo de outra empresa.

Em caso de viagem nacional, a criança com até 12 anos incompletos deve apresentar documento que comprove filiação ou parentesco com o responsável, certidão de nascimento. Adolescentes entre 12 e 18 anos devem apresentar certidão de nascimento ou passaporte nacional, carteira de identidade ou outro documento de identificação com foto e fé pública em todo território nacional.



A criança não poderá viajar para fora da comarca sozinha, sem expressa autorização judicial. Se a criança estiver acompanhada de um dos pais esta autorização é dispensada.

Em caso de viagem internacional, crianças até 12 anos incompletos e adolescentes entre 12 e 18 anos devem apresentar, além do passaporte, documento que comprove a filiação ou parentesco com o responsável. Caso a criança viaje com apenas um dos pais, será necessário a autorização do outro genitor.

Se o menor brasileiro estiver saindo do Brasil acompanhado por estrangeiro, residente ou domiciliado no exterior, é necessária a apresentação de autorização judicial, exceto se estiver acompanhado por genitor.

**Atenção: a autorização dos pais deve ter firma reconhecida em cartório.**

Em caso de extravio de bagagem faça imediatamente o protesto, que em se tratando de dano ou violação, o prazo é de até sete dias com também o é o prazo para devolução em voo doméstico. Já para os voos internacionais é de 21 dias. Se a empresa aérea não encontrar a bagagem neste prazo, terá até sete dias para pagar a indenização devida.

As vantagens oferecidas pelos programas de milhagem caracterizam relação de consumo. Caso o consumidor notar alguma irregularidade, ou algum problema com seu programa de milhagem, é preciso recorrer aos órgãos de defesa do consumidor. O passageiro que utiliza o programa de milhagem deve receber o mesmo tratamento que aqueles que compraram a passagem.

O *overbooking* é uma prática recorrente das empresas aéreas. Trata-se da reserva de assentos em uma aeronave em número superior à sua capacidade.

Os Tribunais têm adotado o entendimento de que a companhia aérea deve embarcar o passageiro em outro avião com o mesmo destino, mesmo que em outra companhia. Se no outro voo só existir vaga em classe superior à adquirida pelo consumidor, este será embarcado sem ter que arcar com nenhum acréscimo. O passageiro que se sentir prejudicado poderá pleitear indenização por danos morais e materiais.



Em voos nacionais, o valor da passagem de crianças de colo, com menos de dois anos de idade, que não estejam ocupando assento, não poderá ultrapassar 10% da tarifa paga pelo adulto.

O transporte de animais vivos pode ser feito em aeronaves de transporte de passageiros, em compartimento destinado a carga de bagagem. O peso do animal não poderá ser incluído na franquia de bagagem, será cobrado valor adicional.

O transporte de cães e gatos na cabine ficará a critério da empresa, podendo exigir que o animal seja sedado. O transporte deve ser feito em segurança sem atrapalhar os demais passageiros. Antes de viajar é necessário um atestado do veterinário, bem como a apresentação do histórico de vacinas.

As empresas aéreas estabelecem os preços das passagens. As tarifas aéreas no Brasil seguem o regime de liberdade tarifária para voos nacionais ou internacionais. Ao comprar sua passagem o consumidor não é obrigado a adquirir seguros de viagem, esses serviços são facultativos.

Antes de viajar, consulte a empresa aérea sobre a exigência ou não de visto de entrada no país de destino, se este é foco de alguma doença, bem como se alguma vacina será exigida.

**Muitos passageiros preferem as viagens de ônibus, em razão, principalmente, do preço. Mas, como se defender em alguma ocorrência relacionada a este transporte?**

É dever da empresa transportar o passageiro de forma segura, confortável e com pontualidade; prestar assistência em casos de atraso, cancelamento ou interrupção da viagem, além de prestar todo tipo de informação ao passageiro.

No transporte terrestre, em caso de acidente, o passageiro tem o direito de receber da transportadora imediata assistência, além de indenização para reparação integral dos danos.

É permitido o transporte de animais desde que realizado de forma segura, sem risco à saúde do animal e sem comprometer a segurança e conforto dos demais passageiros. O animal deve estar bem acondicionado, respeitando as disposições legais:

a) é possível o transporte de gatos e cães de pequeno e médio porte;



- b) é preciso apresentar um atestado assinado por um veterinário, comprovando a boa saúde do animal, bem como a carteira de vacina devidamente atualizada;
- c) o transporte deve ser feito em contêiner de fibra de vidro ou similar, garantido o bem estar, higiene e comodidade do animal. O contêiner deverá ficar no assoalho do ônibus, próximo ao passageiro, porém sem ocupar outras poltronas ou corredor;
- d) caso seja necessário, nas paradas do ônibus deverá ser feita a higiene do contêiner. O animal deve ficar condicionado no contêiner durante a viagem, com exceção nas paradas;
- e) a empresa pode cobrar pelo assento utilizado a mais para o transporte do animal;
- f) o animal poderá ser sedado durante a viagem somente se houver orientação do veterinário;
- g) o animal que comprometer o conforto e segurança de outros passageiros devido sua saúde, tamanho e ferocidade não será transportado;
- h) animais e aves silvestres só poderão ser transportados com a autorização do IBAMA.

Crianças menores de 12 anos somente podem viajar com os pais ou responsáveis, no caso de transporte interestadual. Porém, existem três situações em que a criança poderá viajar sem a presença destes:

- a) na presença de parentes com mais de 18 anos, como tios, avós ou irmãos, desde que comprove o parentesco com documentos oficiais;
- b) se acompanhada por pessoa maior de idade, sem ser parente, é preciso a autorização dos pais ou responsáveis;
- c) nas demais situações, a criança só poderá viajar desacompanhada dos pais ou responsáveis mediante autorização judicial.

Crianças e adolescentes entre 12 e 18 anos só podem embarcar em ônibus interestadual e internacional mediante a apresentação do registro geral, passaporte ou carteira de trabalho.

Em caso de atraso, seja do local da partida ou em uma das paradas previstas durante o percurso por mais de uma hora, é dever do transportador providenciar o embarque do passageiro em outra empresa que ofereça o mesmo itinerário, ou restituir o valor pago pelo passageiro.

Os ônibus devem oferecer cinto de segurança para todos os passageiros.



O passageiro terá direito de receber o reembolso do valor pago em caso de desistência. A empresa terá o prazo de 30 dias, contados da data da desistência, para realizar a devolução do valor, podendo reter até 5% do valor pago pela passagem.

Em caso de perda da viagem, o passageiro poderá revalidar a passagem para outro dia, no prazo de um ano.

Já com relação ao extravio ou dano na bagagem, a responsabilidade recai sobre a transportadora, devendo arcar também com as despesas que o consumidor tiver na aquisição de roupas e objetos essenciais.

Quando as características do ônibus forem inferiores ao do contratado, o passageiro pode exigir a diferença do preço da passagem. Se a transportadora mudar o passageiro para um ônibus melhor, não poderá cobrar valores diversos.

No caso de transporte de pessoas deficientes, os ônibus devem ser acessíveis e certificados pelo INMETRO. Os responsáveis pelos terminais, estações e pontos de paradas devem assegurar espaços para atendimento, assentos preferenciais e meios de acessos devidamente sinalizados.

Quando a pessoa com necessidade especial adquirir a passagem, recomenda-se que esta informe as eventuais necessidades de transporte.

O passageiro não pode ser obrigado a contratar seguro complementar de viagem, o que configura prática abusiva. É direito do consumidor ser protegido pelo seguro de responsabilidade civil contratado pela transportadora.

O passageiro pode transportar até 30 quilos de bagagem e cinco quilos no porta embrulhos, de forma gratuita.

Os bilhetes adquiridos nos transportes rodoviário intermunicipal, interestadual e internacional terão a validade de um ano, contados da sua emissão.

Caso haja algum tipo de transtorno durante a viagem realizada pelo transporte rodoviário, é necessário dirigir-se primeiramente à empresa transportadora contratada para registrar a reclamação. Caso não haja solução, a reclamação deverá ser registrada nos órgãos de defesa do consumidor, na ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres) ou no juizado especial cível mais próximo.



## 12. Telefonia Fixa, Móvel e Internet Banda Larga

Nesse capítulo trataremos dos principais direitos dos consumidores de rede de telefonia fixa e móvel além da internet de banda larga.

Tanto que a maioria das reclamações presentes no Cadastro nos Procons de todo o Brasil desde 2.013 são de empresas deste seguimento.

Os serviços de telecomunicações (telefonia fixa, telefonia móvel e internet) são considerados essenciais à população.

As principais empresas fornecedoras que lideraram as estatísticas de reclamações no segmento de telecomunicações foram nesta ordem:

1. Grupo Claro/Net/Embratel América Móvil);
2. Grupo Oi (Telemar Norte Leste S.A., Oi móvel S.A.)
3. Grupo Vivo/Telefônica;
4. TIM (Telecom Itália Mobile)

As reclamações são, essencialmente, registros de questões simples, como por exemplo: habilitação de linha móvel, fixa e internet não reconhecida pelo consumidor, com o encaminhamento posterior de cobranças indevidas; vícios de qualidade e cobranças de valores diversos do ofertado.

Vamos listar abaixo alguns dos principais direitos dos consumidores de telefonia:

- **Bloqueio do serviço quando consumidor contestar a cobrança**

A operadora não pode cortar o serviço quando o consumidor contestar a fatura até que a empresa analise e responda a contestação. Muitas vezes, ele acaba pagando a conta, mesmo discordando de algum valor, para não entrar na inadimplência ou ficar sem os serviços. Caso sua operadora não responda a contestação antes do vencimento da fatura ou ela suspende essa conta ou prorroga o prazo para pagamento.



- **Entrega do contrato**

Em qualquer plano ou no caso de portabilidade, a operadora precisa mandar contrato para o consumidor, nem que seja por e-mail. Muitas negociações acontecem apenas pelo telefone, e isso é ilegal. O consumidor precisa do contrato para estar protegido caso algo aconteça ou a empresa não cumpra o que prometeu.

- **Corte da internet depois que a franquia acaba (se está no contrato que apenas o serviço somente será reduzido)**

Apesar de praticamente todas as operadoras cortarem a internet após exceder a franquia, essa prática é indevida. As empresas estão alterando contrato, já que a maior parte desses consumidores contratou os serviços sabendo que teriam redução da velocidade e não o bloqueio dos dados móveis.

- **Descumprimento de oferta**

O consumidor tem que contestar e não pagar quando o serviço ofertado não foi cumprido. Qualquer promoção que a empresa prometeu e não cumpriu não deve ser cobrada.

- **Serviço fora do ar**

O assinante que tiver o serviço interrompido por tempo superior a 30 minutos no mês, de forma contínua ou não, deve ser compensado pela empresa por meio de abatimento ou de ressarcimento correspondente ao período de interrupção. O ressarcimento não será feito em casos de manutenções preventivas de rede, desde que a prestadora avise ao assinante sobre a data e a hora da interrupção com, pelo menos, três dias de antecedência.

- **Cobrança após o cancelamento**

Vários consumidores são surpreendidos com o recebimento da fatura depois de ter cancelado o serviço. As operadoras têm 72 horas para cancelar o serviço e enviar a fatura proporcional até o último dia em que foi utilizado.

- **Interrupção da ligação do celular**

Segundo a Resolução nº 604, de 27 de novembro de 2012, as chamadas sucessivas feitas de celular para um mesmo número devem ser consideradas uma única ligação para efeitos de tarifação. Para serem consideradas sucessivas, as chamadas deverão ser refeitas no intervalo máximo de 120 segundos entre os mesmos números de origem e de destino.



- **Não precisa pagar se não usar**

O consumidor pode suspender temporariamente a prestação de serviços telefonia fixa e celular se não for usá-los, se estiver viajando, por exemplo. Segundo a Anatel, consumidores com mais de um ano de contrato têm direito de pedir a interrupção do serviço por até 120 dias a cada ano.

- **Publicidade em seu celular**

A Anatel proíbe as operadoras de enviar mensagens de texto de cunho publicitário sem o consentimento prévio, livre e expresso do consumidor. O recebimento dessas mensagens também pode ser cancelado pelo consumidor, a qualquer tempo, junto à operadora sem necessidade de nenhuma justificativa.

- **Velocidade mínima ofertada**

Sempre que as operadoras de telefonia celular ofertarem serviços de conexão à Internet, elas têm que respeitar os padrões mínimos de qualidade definidos na regulamentação. A Anatel define que a velocidade da conexão não deve ser inferior a 40% da velocidade que foi ofertada ao cliente, ou seja, quando a prestadora oferece um pacote com velocidade de 1 Mbps, a velocidade mínima não deve ser nunca inferior a 400 kbps. Ocorre que muitas operadoras cobram pela velocidade contratada, mas só fornecem o mínimo previsto. Por isso, a média mensal da velocidade não deve ser inferior a 80% da velocidade ofertada ao cliente. Assim, a média da velocidade ao longo do mês não deve ser inferior, no exemplo dado, a 800 kbps, se o pacote tem velocidade de 1Mbps.

A Anatel oferece um aplicativo gratuito chamado “Brasil Banda Larga”, disponível na AppStore (para iPhones) e no Google Play (para celulares com sistema operacional Android), que mede a velocidade da sua internet.

- **Promoções**

Independente de o cliente ser novo ou antigo na operadora, as promoções são válidas para ambos, entretanto, condicionados a mesma região relacionada à oferta.

- **Gravações das ligações direcionadas ao SAC**

Implantado desde 2008, no decreto que regula o SAC, é permitido ao consumidor solicitar qualquer gravação dos últimos três meses.



- **Cobrança de assinatura**

É direito das operadoras, independentemente de fixas ou móveis a cobrança pela assinatura do serviço apenas nos serviços pós-pagos. Em caso do seu telefone estar em um plano pré-pago não poderá haver a cobrança de assinatura mensal, ou mesmo de assinatura para inclusão no plano.

- **Reajustes de preços**

Os reajustes de preços dos serviços só podem acontecer 1 vez ao ano. Sempre contados 12 meses da habilitação do plano. É dever da sua operadora informar, tanto no contrato quanto no espaço reservado ao consumidor em seu site, qual é o índice utilizado para calcular o reajuste.

- **Fidelização**

Muitas prestadoras oferecem serviços de fidelização. A fidelização ocorre quando o consumidor fica vinculado à sua operadora por um período mínimo, para ter direito a benefícios, como descontos em aparelhos ou gratuidade em taxas de instalação. Porém, isso não é obrigatório e não pode durar mais de 12 meses, no caso de pessoas físicas. A fidelização só poderá ocorrer com a expressa anuência do consumidor. Entretanto, é possível que sua operadora disponibilize ofertas ou descontos apenas caso você opte pela fidelização.

- **Cobrança de multa de fidelização**

Por mais que a prática de portabilidade em tempo real esteja valendo há anos, muitos consumidores ainda recebem multa por mudar de operadora. Se for comprovado que o consumidor não está recebendo os serviços acordados, como sinal de internet e de telefonia que caem toda a hora, ele pode mudar de operadora, sem multa. Se ele não recebeu o que está no contrato não há motivo para se manter a fidelização.

- **Combos**

No caso dos combos, que são a contratação de mais de um produto em um mesmo pacote, a prestadora tem de informar o preço de cada serviço no conjunto e também quanto eles custam de forma avulsa. Além disso, a operadora não pode obrigar o consumidor a contratar um combo para ter acesso a somente um serviço: isso se caracteriza como “venda casada” e é proibida pelo Código de Defesa do Consumidor.



- **Cancelamentos**

As operadoras devem oferecer ao consumidor via SAC, ou pela internet, uma forma de cancelar os serviços através de um sistema de autoatendimento, sem precisar da intervenção do atendente.

- **Vencimento da conta**

A sua operadora deve oferecer, no mínimo, seis possíveis datas de vencimento da conta. Caso seja necessária a mudança da data escolhida, a prestadora deve entrar em contato com o consumidor e negociar a alteração, oferecendo outras seis possíveis datas.

- **Portabilidade**

O consumidor pode pedir a portabilidade de uma linha fixa ou móvel para outra operadora sempre que desejar, com exceção dos casos de fidelização, com um custo máximo de R\$ 4,00 (quatro reais). Além disso, pode passar de um plano de pré-pago para um pós-pago e vice-versa.

- **Validade de créditos**

Segundo a Resolução 477 da ANATEL, os créditos de telefones em planos pré-pagos podem ter validade. Esta validade nunca poderá ser inferior a 30 dias. Entretanto, sempre que o consumidor habilitar novos créditos o saldo remanescente dos créditos anteriores deve ser automaticamente restituído com a validade se estendendo até o fim da validade dos novos créditos habilitados.

A sua operadora também deve disponibilizar em todos os pontos e por todos os meios a recarga com vencimento de créditos estendida, ou seja, o cliente pode optar por comprar créditos com validade maior que 30 dias, entre 45 a 180 dias. O preço dos créditos com validade maior pode sofrer alteração, mas deve ser justo e proporcional.

É também dever da sua operadora informar antecipadamente quando os créditos estiverem se esgotando e expirando a validade.



## **SAC**

É ainda dever de todas as operadoras manter um serviço de SAC ativo e disponível ininterruptamente 24 horas por dia, 7 dias na semana. Assim como atendimento via internet.

Caso o consumidor faça um registro de reclamação ou contestação é dever da operadora responder em prazo hábil ao consumidor.

Caso a ligação com o SAC caia é dever da operadora entrar em contato imediatamente com o consumidor para prosseguir com o atendimento.

Todo o serviço de SAC deve apresentar a possibilidade de o consumidor falar diretamente com um atendente.

## **ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

O consumidor que se sinta lesado tem direito a ser amparado por serviços de proteção.

Para isto deve primeiramente entrar em contato com sua operadora e tentar resolver com ela o problema enfrentado. Apenas depois de esgotadas as tratativas com a operadora o consumidor deve procurar os órgãos de defesa.

Portanto, tenha sempre em mãos os protocolos de atendimento devidamente registrados com seu número, data e horário das ligações para a sua operadora. Tenha ainda o máximo possível de informações e toda a documentação que puder apresentar que embase o que você alega contra a operadora.



# 13. Serviços Públicos, Agências Reguladoras, SAC e o Direito do Consumidor

Como o consumidor deve proceder no caso de falha do serviço prestado por empresa de aviação, saúde, consumo de energia elétrica, transporte público, telefonia e internet, problemas com alimentação?

Com o advento da privatização dos serviços públicos surgem as agências reguladoras que têm como objetivo regulamentar a sua prestação.

No âmbito do direito do consumidor, as agências reguladoras devem fiscalizar, suplementar o mercado e corrigir suas falhas, como, por exemplo, o desequilíbrio entre os consumidores e os fornecedores.

A seguir serão apresentadas algumas agências que permeiam o cotidiano das pessoas.

## 13.1- Agências Reguladoras:

### 13.1.1- ANAC:

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) é responsável por regulamentar o serviço aéreo.

Compete a esta agência duas atividades:

- a) regulação técnica, em que se busca, principalmente, garantir a segurança dos passageiros e usuários da aviação civil, por meio de regulamentos que tratam da certificação e fiscalização da indústria, e
- b) regulamentação econômica em que se trata das possíveis intervenções no mercado, com o objetivo de maximizar a eficiência do serviço prestado.

O primeiro meio que se pode utilizar para recorrer a ANAC é ligar para o número 163, que funciona todos os dias, 24 horas, com atendimento em inglês, espanhol e português.

Pode-se também registrar a demanda *online*. Basta acessar o seguinte endereço eletrônico [www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1490800998137](http://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1490800998137)



### 13.1.2- ANS:

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) regulamenta os planos de saúde privados e é vinculada ao Ministério da Saúde.

Esta agência tem como objetivo promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde; regulamentar a prestação do serviço de saúde por entidades privadas (planos de saúde); contribuir para a promoção de saúde e prevenção de doença no Brasil; bem como ajudar a desenvolver a saúde em todo território nacional.

Para entrar em contato com a ANS, pode-se ligar para 0800 7019656, ou se dirigir para a rua Paraíba, n.º 330, 11º andar, sala 1104, Edifício *Seculus*, bairro Funcionários, Belo Horizonte/MG.

### 13.1.3- ANEEL:

O serviço de prestação de energia elétrica é regulamentado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) que verifica a sua correta distribuição.

Cabe a ANEEL fiscalizar a distribuição, transmissão, comercialização da energia elétrica, devendo ouvir reclamações tanto do agente prestador do serviço, bem como do usuário, este tendo parcimônia no momento de dirimir os possíveis conflitos, haja vista a vulnerabilidade do consumidor.

Primeiramente, o consumidor deve entrar em contato com a prestadora do serviço, oportunidade em que lhe será fornecido número de protocolo. Caso o problema persista deverá ser feita uma reclamação na ouvidoria da prestadora do serviço, informando o número de protocolo. Nesta oportunidade, outro número de protocolo lhe será fornecido.

Não havendo solução do problema, o próximo passo é entrar em contato com a ANEEL. São três as formas de se recorrer a esta agência:

- a) pelo telefone 167 (de segunda a sábado de 6 e 20 à meia-noite);
- b) pelo formulário que pode ser encontrado no endereço eletrônico <http://www.aneel.gov.br/abrir-chamado/reclamacoes>;
- c) pelo *chat online* (de segunda a sábado das 8hrs às 20hrs), no endereço eletrônico <http://chat.tellussa.com.br/aneel/livezilla.php>.

É importante ter em mãos sua fatura de energia e os números dos protocolos já fornecidos pela distribuidora.



#### **13.1.4- ANTT:**

Para fiscalizar a prestação do serviço público de transporte de passageiros e de cargas, foi criada a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT).

Sabe-se que são dois meios de transportes terrestres, o rodoviário e o ferroviário, sendo que ambos são regulamentados por esta agência, no que concerne ao transporte de pessoas e de cargas.

Esta agência deve fiscalizar a prestação do serviço de transporte, bem como a infraestrutura das rodovias e ferrovias, dos meios que serão utilizados para o transporte, ou seja, se os equipamentos não fornecem risco aos consumidores.

É possível entrar em contato com a ANTT indo diretamente a um dos seus postos de atendimento. Em Belo Horizonte, se localiza na rua Jaceguai, n. 208, bairro Prado. Também é possível ligar no seguinte número de telefone: (31) 3303-1300.

#### **13.1.5- ANVISA:**

A agência nacional de vigilância sanitária (ANVISA) tem como principais objetivos a promoção e a proteção da saúde dos consumidores, por intermédio do controle sanitário da produção e comercialização dos produtos e serviços submetidos a fiscalização sanitária.

Podem-se citar como produtos e serviços que são submetidos ao controle da ANVISA os alimentos, produtos de higiene pessoal, medicamentos de uso humano, produtos de higiene pessoal, equipamentos e materiais médico-hospitalares, órgãos e tecidos humanos, entre outros.

O consumidor residente em Belo Horizonte pode se dirigir ao seguinte endereço: rua Paraíba, nº 890, bairro Funcionários, ou ligar para o número (31) 3246-5026.



### 13.1.6- ANATEL:

A agência nacional de telecomunicações, ANATEL, regulamenta a prestação de serviço de telecomunicações fixa e móvel. Entre os serviços de telecomunicações pode-se destacar a telefonia fixa e móvel, a TV a cabo, TV aberta, redes de ondas de rádios, entre outros.

A ANATEL deve fiscalizar a forma como o serviço é prestado, bem como o valor da contraprestação que é cobrado do consumidor.

No caso de problema na prestação de serviços telefônicos ou televisivos, primeiro é preciso entrar em contato com operadora e guardar o número de protocolo que será fornecido. Caso a operadora não responda a solicitação ou a resposta não seja satisfatória, deverá ser realizado contato com a ANATEL, pelos seguintes meios:

- a) pelos os números 1331 ou 1332, para os deficientes auditivos;
- b) pelo aplicativo gratuito da ANATEL consumidor, disponível para usuários Android, IOS e Windows Phone, disponível na loja de aplicativos, ou
- c) se dirigir ao seguinte endereço: rua Maranhão, nº 166, bairro Santa Efigênia, Belo Horizonte/MG, (o atendimento ocorre entre às 8hrs e 12 hrs e das 14 hrs às 18hrs).

### 13.1.7- ANA:

A Agência Nacional das Águas (ANA) é uma autarquia vinculada ao Ministério do Meio Ambiente.

A agência regulamentou a gestão dos recursos hídricos no Brasil, bem como o acesso à água, com o objetivo de garantir que tanto a geração de hoje quanto as futuras possam usufruir deste bem.

#### **Como recorrer a ANA?**

Quando usuário tiver qualquer dúvida, reclamação, queixa ou elogio pode usar dos seguintes meios para entrar em contato com a ANA.

- a) ligar para os telefones: (61) 2109-5487 ou (61) 2109-5676;
- b) enviar carta para o seguinte Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) localizado no Setor Policial, Área 5, Quadra 3, Bloco "B", Sala 214, Brasília/DF;
- c) pode também ser preenchido formulário que se encontra disponível no endereço eletrônico <http://www.ana.gov.br/faleconosco/>.



### 13.2- Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC:

Desde 1º de dezembro de 2008, as empresas que trabalham com energia elétrica, telefonia, serviços de TV a cabo, bancos, cartões de crédito, aviação civil, ônibus interestaduais e planos de saúde devem estar adequadas às novas regras de funcionamento do SAC.

O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor e a Secretaria de Direito Econômico, que são órgãos do Ministério da Justiça, fizeram um levantamento das perguntas mais frequentes dos consumidores no Brasil.

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é o serviço de atendimento telefônico prestado pelos operadores de serviços regulados pelo Poder Público que tem a finalidade resolver demandas, prestar informação, registrar elogios ou reclamações, tirar dúvidas e cancelar ou suspender serviços de acordo com a necessidade do consumidor.

As empresas sujeitas ao SAC são as de distribuição de energia elétrica, telefonia e internet, fornecedoras de TV por assinatura, bancos e cooperativas bancárias, empresas de cartão de crédito, empresas de transporte aéreo e aviação civil, empresas de transporte rodoviário interestadual e empresas de planos de saúde.

As empresas devem disponibilizar uma opção de cancelamento do plano, mas atenção, as empresas prestadoras de serviço de planos de saúde não são obrigadas a disponibilizar este serviço nas opções do SAC. Entretanto, não poderão dificultar o acesso do consumidor que queira cancelar o plano.

O SAC deverá ser disponibilizado a todos os consumidores de forma gratuita. Não poderá haver nenhuma cobrança pela utilização e não poderão haver taxas nas faturas. O serviço de SAC deverá funcionar 24 horas por dia, todos os dias da semana, independente de feriados.

As empresas devem disponibilizar, obrigatoriamente, meios para o atendimento dos consumidores com deficiência auditiva e de fala. Este atendimento poderá ser feito por meio de tecnologia específica com *webchats* (bate-papo via internet), ou qualquer outro meio que facilite a comunicação. O atendimento a pessoas com dificuldade de fala e de audição também deverá funcionar 24 horas por dia todos os dias da semana.



As empresas não podem fazer divulgação publicitária durante a espera dos consumidores. Todavia, é permitida a veiculação de mensagens informativas e orientações.

O prazo máximo para a resolução do problema é de cinco dias.

Entretanto, em alguns casos muito específicos, as empresas podem contar com um prazo maior, não determinado, desde que seja um prazo razoável e demonstrando diligência na apuração. As apurações que demorem mais de cinco dias devem estar bem consubstanciadas e serão analisadas caso a caso.

O número de SAC deve estar de forma destacada em todos os impressos, materiais de divulgação, contratos e faturas das empresas assim como nas páginas na internet delas.

Em havendo mudança do número de telefone do SAC, as empresas devem direcionar o consumidor ao novo número quando este ligar para o número antigo. Devem ainda fazer a divulgação por todos os meios possíveis de forma a dar ciência ao consumidor do novo número. Material que já esteja em circulação não necessita ser recolhido.

Qualquer consumidor sem prévia identificação poderá ter acesso ao SAC, mas apenas para atendimentos genéricos. Entretanto, na maioria dos casos em que haja reclamações, dúvidas e demandas que sejam específicas o consumidor deverá se identificar para prosseguir com o atendimento.

Em todas as ligações e em todos os contatos feitos junto ao SAC, o consumidor será informado do número de protocolo referente à solicitação para o acompanhamento e, caso seja necessário, para dar entrada nos órgãos reguladores.

As empresas são obrigadas a disponibilizar gravação da conversa com o consumidor pelo prazo mínimo de 90 dias, sendo obrigadas a disponibilizar a gravação dentro deste prazo ao consumidor, caso este deseje recebê-la. Deverá ainda manter registro do atendimento ligado ao número de protocolo registrado pelo consumidor pelo prazo de, no mínimo, dois anos.

Deverão manter, ainda, o serviço de ouvidoria que não precisa estar disponível 24 horas durante os dias da semana, podendo funcionar apenas em dias úteis, em horário comercial.



### **13.3- Sites de Referência ao Consumidor:**

Com o surgimento da internet e com o fenômeno de sua expansão, o consumidor ganhou novas ferramentas *on-line* para fazer reclamações, tirar dúvidas, expor situações de desrespeito ao direito consumerista e, principalmente, fazer valer seu direito.

Com o apoio de instituições que regulam ou apoiam as relações de consumo surgiram sites na internet para dar apoio às situações em que o consumidor pode ser fragilizado. Tais mecanismos podem ser governamentais ou surgirem da iniciativa privada e de associações especializadas na defesa das relações de consumo.

#### **13.3.1- Consumidor Vencedor:**

Na área pública, o Ministério Público federal, em parceria com os Ministérios Públicos de vários Estados, incluindo o de Minas Gerais, criaram conjuntamente um mecanismo para a defesa do consumidor. É o site consumidor vencedor: <https://consumidorvencedor.mp.br/>.

O site é uma referência das iniciativas para coibir o abuso nas relações consumeristas. Com guias fáceis e acessíveis o site CONSUMIDOR VENCEDOR apresenta notícias, pesquisas, dicas, informações sobre a legislação do consumidor e as vitórias do consumidor em ações judiciais que tragam repercussão na sociedade. Tudo sempre de forma ágil e fácil.

#### **13.3.2- IDEC:**

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) é uma organização que disponibiliza um site onde os consumidores podem tirar dúvidas sobre as relações de consumo: <http://www.idec.org.br>.

O IDEC é um organismo associativo, ou seja, quem desejar maiores informações deve associar-se ao instituto assinando a revista disponibilizada pela organização.

Por ser um organismo de estudos técnicos e tratar de forma acadêmica do tema das relações de consumo, publicando, inclusive, revista extremamente completa no sentido acadêmico, o IDEC necessita de recursos para sobreviver e continuar seu trabalho. Desta forma, não disponibiliza gratuitamente muitas informações em seu site, mas presta relevante serviço social ao tratar das questões consumeristas de forma aprofundada e acadêmica.



### 13.3.3- Reclame Aqui:

Uma forma de conhecer as empresas quanto a sua idoneidade com relação aos consumidores é acessando o site <https://www.reclameaqui.com.br/>

O “Reclame Aqui” apresenta ao consumidor uma maneira rápida de consulta das empresas que atentam contra os princípios da relação de consumo. É possível apresentar uma reclamação no site e a cada reclamação contabilizada é atualizado um *ranking* com as melhores e as piores empresas em diversos setores.

Por outro lado, a cada reclamação apresentada e resolvida a empresa sobe de posto. Já uma reclamação não resolvida faz com que a empresa perca posições.

Desta forma, as empresas que resolvem a situação com o consumidor sem causar-lhe dano ou prejuízo entram na lista das melhores empresas para o consumidor. Se a reclamação não é resolvida ou se a empresa lesa o consumidor, entra na lista das piores empresas.

O consumidor, antes de fazer uma compra, poderá consultar se a empresa está na lista das melhores ou piores com relação ao respeito com o consumidor.

### 13.3.4- Mercado Mineiro:

Em Minas Gerais, existe uma ferramenta importante para se comparar a qualidade dos serviços e mercadorias, além de se verificar o preço praticado por diversos estabelecimentos. É o Mercado Mineiro.

No site [www.mercadomineiro.com.br](http://www.mercadomineiro.com.br) é disponibilizada pesquisa semanal onde se pode ver a variação de preços de inúmeras mercadorias e serviços de que serve de comparação para que o consumidor possa adquirir produtos e serviços a menor custo. O site faz também uma comparação quanto a qualidade dos produtos ofertados.



### 13.3.5- MDC:

O Movimento das Donas de Casa (MDC) tem mais de 30 anos de atuação nos direitos do consumidor, sendo o primeiro movimento organizado a se preocupar especificamente com a questão das relações de consumo no Brasil.

O MDC surgiu ainda na década de 1980, em Belo Horizonte, em uma conjuntura de descontrole inflacionário e de constantes abusos aos direitos do consumidor. O trabalho pode ser visto no [www.mdcmg.com.br](http://www.mdcmg.com.br)

Apresenta ao consumidor inúmeras oportunidades, todas gratuitas, de garantir os seus direitos. Os serviços prestados e disponibilizados no site vão desde pesquisa de preços até ao atendimento jurídico, contendo uma enorme gama de informações relevantes ao consumidor.

No site é possível, ainda, obter informações sobre atendimento personalizado prestado ao consumidor.



# Referências

**AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS. ANA: Brasília. Disponível em: <http://www2.ana.gov.br/Paginas/default.aspx>. Acesso em: 24 jun. 2017.**

**AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. ANAC: Brasília. Disponível em: <http://www.anac.gov.br/>. Acesso em: 24 jun. 2017.**

**AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. Atrasos, cancelamento e preterição de embarque. ANAC, 2016: Brasília. Disponível em: <http://www.anac.gov.br/assuntos/passageiros/atrasos-cancelamento-e-pretericao-de-embarque>. Acesso em: 12 mai. 2017.**

**AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. Nota técnica 4. ANAC: Brasília. Disponível em: <http://www2.anac.gov.br/arquivos/pdf/notatecnica04.pdf>. Acesso em: 12 mai. 2017.**

**AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. Passagem aérea. ANAC: Brasília. Disponível em: [http://www2.anac.gov.br/dicasanac/pdf/novo/anac\\_panfleto\\_passagem\\_aerea.pdf](http://www2.anac.gov.br/dicasanac/pdf/novo/anac_panfleto_passagem_aerea.pdf). Acesso em: 12 mai. 2017.**

**AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA. ANEEL: Brasília. Disponível em: <http://www.aneel.gov.br/>. Acesso em: 24 jun. 2017.**

**AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. A regulamentação dos serviços de atendimento ao consumidor (sac) na saúde suplementar. ANS: Brasília. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/images/stories/noticias/pdf/20081128cartilhasitio.pdf#page=4&zoom=auto,-107,5>. Acesso em: 12 mai. 2017.**

**AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. Planos saúde e operadoras. ANS: Brasília. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-do-consumidor>. Acesso em: 12 mai. 2017.**

**AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. ANS: Brasília. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/>. Acesso em: 24 jun. 2017.**



# Referências

**AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. ANATEL: Brasília. Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/institucional/>. Acesso em: 24 jun. 2017.**

**AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTE TERRESTRE. ANATT: Brasília. Disponível em: <http://www.antt.gov.br/>. Acesso em: 24 jun. 2017.**

**AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. ANVISA: Brasília. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/>. Acesso em: 24 jun. 2017.**

**BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de Direito do Consumidor. 5ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.**

**BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Brasília. Saraiva. 11 de setembro de 1990.**

**BRASIL. Decreto n. 1.383, de 29 de março de 2006. Dispõe sobre direitos e deveres de prestadores de serviços regulares e usuários dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília, 29 mar. 2006. Disponível em: [http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/2383/Resolucao\\_1383.html](http://portal.antt.gov.br/index.php/content/view/2383/Resolucao_1383.html). Acesso em 19 mai. 2017.**

**BRASIL. Decreto n. 6.523, de 31 de julho de 2008. Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. Diário Oficial da União. Brasília, 11 set. 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm). Acesso em 19 mai. 2017.**

**BRASIL. Lei n. 11.975, de 07 de julho de 2009. Dispõe sobre a validade dos bilhetes de passagem no transporte coletivo rodoviário de passageiros e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília, 07 jul. 2009. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2009/Lei/L11975.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Lei/L11975.htm). Acesso em 19 mai. 2017.**



# Referências

**BURGOS, Dayane.** Doenças preexistentes - plano de saúde: como funciona? conheça seus direitos. Site Tacerto. Disponível em: <https://www.tacerto.com/guia/saude/tudo-sobre-saude/doencas-preexistentes-plano-de-saude-como-funciona>. Acesso em: 30 mai. 2017.

**CONSUMIDOR VENCEDOR.** Consumidor Vencedor. <https://consumidorvencedor.mp.br/>. Acesso em: 24 jun. 2017.

**DIARIO DO TRANSPORTE.** Confira novo modelo de autorização para viagens de crianças. Site Diário Do Transporte. Disponível em: [diariodotransporte.com.br/2016/12/02/confira-novo-modelo-de-autorizacao-para-viagens-de-criancas-em-onibus-interestaduais/](http://diariodotransporte.com.br/2016/12/02/confira-novo-modelo-de-autorizacao-para-viagens-de-criancas-em-onibus-interestaduais/). Acesso em: 30 mai. 2017.

**DIREITO E SAÚDE.** Planos de Saúde e a negativa de cobertura por doenças preexistentes. Site Direito e Saúde. Disponível em: <https://direitoesau-de.wordpress.com/2011/05/03/planos-de-sau-de-e-a-negativa-de-cobertura-por-doencas-preexistentes/>. Acesso em: 30 mai. 2017.

**DIREITONET.** Vício redibitório. Site DireitoNet. Disponível em: <http://www.direitonet.com.br/dicionario/exibir/315/Vicio->. Acesso em: 30 mai. 2017.

**FARENA.** Duciran Van Marsen. Agências reguladoras: fiscalização dos serviços públicos e defesa do consumidor. 2013.

**FERNANDES NETO, G.** Cláusulas, Práticas e Publicidades Abusivas. São Paulo: Atlas, 2012.

**FONSECA, Gustavo.** Recall: tire suas dúvidas e saiba os seus direitos! Site Doutormultas. Pelotas, 2016. Disponível em: <https://doutormultas.com.br/recall-tire-suas-duvidas/>. Acesso em: 30 mai. 2017.



# Referências

**GREGORI, Maria Stella.** A responsabilidade civil do transporte aéreo nas relações de consumo Conheça seus direitos. Site Âmbito Jurídico. Disponível em: [http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=2223](http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=2223). Acesso em: 30 mai. 2017.

**GUIA DE DIREITOS.** Transporte de animais em ônibus interestaduais. Site Guia de Direitos. Disponível em: Acesso em: 30 mai. 2017.

**IDEA.** Lei do SAC: fique por dentro das exigências e opções para solucionar. Site Ideacrm. Disponível em: <http://www.ideacrm.com.br/lei-do-sac-fique-por-dentro-das-exig%C3%Aancias-e-op%C3%A7%C3%B5es-para-solucionar/>. Acesso em: 30 mai. 2017.

**INSTITUTO BRASILEIRO DE DIREITO DO CONSUMIDOR.** Conheça as regras para os SACs das empresas. Site Idec: São Paulo. Disponível em: <http://www.idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/conheca-as-regras-para-os-sacs-das-empresas>. Acesso em: 12 mai. 2017.

**INSTITUTO BRASILEIRO DE DIREITO DO CONSUMIDOR.** Conheça os tipos de reajuste de planos de saúde existentes. Site Idec: São Paulo. Disponível em: <http://www.idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/conheca-os-tipos-de-reajuste-possiveis>. Acesso em: 12 mai. 2017.

**INSTITUTO BRASILEIRO DE DIREITO DO CONSUMIDOR.** Saiba quais os direitos do consumidor ao comprar um carro usado. Site Idec: São Paulo. Disponível em: <http://www.idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/saiba-quais-os-direitos-do-consumidor-ao-comprar-um-carro-usado>. Acesso em: 12 mai. 2017.

**INSTITUTO BRASILEIRO DE DIREITO DO CONSUMIDOR.** Serviços bancários: conheça seus direitos quanto às tarifas cobradas. Site Idec: São Paulo, 2016. Disponível em: <http://www.idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/-servicos-bancarios-conheca-seus-direitos-quanto-as-tarifas-cobradas>. Acesso em: 12 mai. 2017.



# Referências

**INSTITUTO BRASILEIRO DE DIREITO DO CONSUMIDOR.** Site Idec. Disponível em: <http://www.idec.org.br/>. Acesso em: 12 mai. 2017.

**MACHADO, Antônio Cláudio da Costa (organizador); FRONTINI, Paulo Salvador (coordenador).** Código de Defesa do Consumidor Interpretado. Barueri: Manole, 2013.

**MARUM, Denis.** Vai comprar carro novo? Entenda como funciona a garantia. Site Globo. Rio de Janeiro, 2014. Disponível em <http://g1.globo.com/carros/oficina-do-g1/noticia/2014/07/vai-comprar-carro-novo-entenda-como-funciona-garantia.html>:. Acesso em: 30 mai. 2017.

**MERCADO MINEIRO.** Site Mercado Mineiro: Belo Horizonte. Disponível em: <http://www.mercadomineiro.com.br/>. Acesso em: 24 jun. 2017.

**MOVIMENTO DE DONA DE CASA.** Site Movimento das Dona de Casa: Belo Horizonte. <http://www.mdcmg.com.br/index.php?sendPage=apresentacao>. Acesso em: 24 jun. 2017.

**NEVES, Thiago Ferreira Cardoso.** O comércio eletrônico e o direito do consumidor. Revista EMERJ online. Disponível em: <[http://www.emerj.tjrj.-jus.br/revistaemerj\\_online/edicoes/revista64/revista64\\_154.pdf](http://www.emerj.tjrj.-jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista64/revista64_154.pdf)>. Acesso em: 19 de mai. 2017.

**NUNES, Rizatto.** O comércio eletrônico e o direito do consumidor. Site Migalhas. São Paulo: 2016. Disponível em: <<http://www.migalhas.-com.br/ABCdoCDC/92,MI249828,21048-O+co-mercio+eletronico+e+o+Direito+do+Consumidor>>. Acesso em: 19 de maio de 2017.

**PETROBRAS DE CARONA COM ELAS.** Como funciona o direito do consumidor para compra de auto, usado ou novo. Site Globo. Rio de Janeiro, 2015. Disponível em: <http://extra.globo.com/projetos-especiais/de-carona-com-elas/-como-funciona-direito-do-consumidor-para-compra-de-auto-usado-ou-novo-17835592.html>. Acesso em: 30 mai. 2017.



# Referências

**PORTAL BRASIL.** Regulação geral dos bancos. Site Portal Brasil. Brasília, 2012. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2012/04/regulacao-geral-dos-bancos>>. Acesso em: 12 mai. 2017.

**PROCON-PR.** Novas regras para o SAC. PROCON-PR: Curitiba. Disponível em: <http://www.procon.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=465>

Acesso em: 30 mai. 2017.

**PROCON-PR.** Veículos usados. PROCON-PR: Curitiba. Disponível em: <http://www.procon.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=294>.

Acesso em: 30 mai. 2017.

**PROTESTE.** Cartilha de direitos dos passageiros. Site Proteste. Disponível em: <https://www.proteste.org.br/institucional/imprensa/press-release/2012/cartilha-de-direitos-dos-passageiros>. Acesso em: 30 mai. 2017.

**QUERO PLANO DE SAÚDE.** Contratação de um plano de saúde com doença preexistente. Quero Plano de Saúde. Disponível em: <https://www.quero-planodesaude.com.br/seguro-doenca-preexistente.php>. Acesso em: 30 mai. 2017.

**RECLAME AQUI.** Site Reclame Aqui. <https://www.reclameaqui.com.br/>. Acesso em: 24 jun. 2017.

**RUSSOMANNO.** Celso. Garantia do veículo. Site Celso Russomanno. 2014. Disponível em: <http://www.celsorussomanno.com.br/garantia-do-veiculo/>. Acesso em: 30 mai. 2017.

**SANTOS,** Larissa Trigo Figueiredo dos. Problemas com veículo zero quilômetro? Conheça seus direitos. Site Jusbrasil. Disponível em: <https://larissa-trigo.jusbrasil.com.br/artigos/114969724/problemas-com-veiculo-zero-quilometro-conheca-seus-direitos>. Acesso em: 30 mai. 2017.



# Referências

**SCHRODER, K.C; VESTERGAARD, T.** A linguagem da propaganda. São Paulo: Martins Fontes, 2004.

**SILVA, Karine Behrens da.** Proteção do consumidor no comércio eletrônico. Revista Jus Navigandi. Teresina, 2011. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/18701>>. Acesso em 19 mai. 2017.

**SODRÉ, Marcelo Gomes.** Série pensando o direito: agências reguladoras e tutela dos consumidores. 2010.

**YCAMARGO.** Direitos do consumidor – lei do SAC. Site Ycamargo. Disponível em: [//guiadedireitos.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1317&Itemid=352](http://guiadedireitos.org/index.php?option=com_content&view=article&id=1317&Itemid=352). Acesso em: 30 mai. 2017.

**BRASIL.** Supremo Tribunal Federal. Recurso Especial nº 3510/SP – São Paulo. Relator: Ministro Roberto Barroso. Pesquisa de Jurisprudência, Acórdãos, 25 maio 2017. Disponível em: < <http://www.stf.jus.br/portal/processo/verProcessoAndamento.asp?numero=766618&classe=ARE&origem=AP&recurso=0&tipoJulgamento=M> . Acesso em: 08 set. 2017.

